

Opinnäytetyö (AMK)
Sosiaalialan koulutusohjelma
Lapsi-, nuoriso- ja perhetyö
2015

Outi Arimaa

HUOLI PUHEEKSI VARHAISEMMASSA VAIHEESSA

– opas varhaiskasvatuksen työntekijöille



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Outi Arimaa

HUOLI PUHEEKSI VARHAISEMMASSA VAIHEESSA

- opas varhaiskasvatuksen työntekijöille

Toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajana on Raision varhaiskasvatus. Lähtökohtana oli kehittää varhaiskasvatukseen työväline, joka rohkaisisi työntekijöitä ottamaan huolta herättäneet asiat puheeksi perheiden kanssa varhaisemmassa vaiheessa. Kehittämistyö toteutettiin marraskuun 2014 ja toukokuun 2015 välisenä aikana.

Kehittämistyön tuotoksena syntyi Puheeksiotto-opas, joka haluttiin kehittää alusta alkaen varhaiskasvatuksen työntekijöiden toiveita ja ideoita kuunnellen. Muiden, kuin työryhmään osallistuneiden työntekijöiden ääni saatiin kuuluviin alkukartoituskyselyllä, joka osoitettiin kaikille Raision varhaiskasvatuksen työntekijöille. Alkukartoituskyselystä esille nousseet ideat hahmoteltiin moniammatillisessa, varhaiskasvatuksen asiantuntijoista koostuvassa työryhmässä oppaan sisällöksi. Lisäksi työryhmässä jaettiin aiheeseen liittyvää tietoa ja kokemuksia, sekä suunniteltiin oppaan rakennetta, julkaisutapaa ja ulkoasua. Opas viimeisteltiin lopulliseen muotoonsa saadun palautteen perusteella.

Tuotoksesta syntyi 20-sivuinen opas, joka on tiivis tietopaketti huolen puheeksiottamisesta. Oppaan toivottiin olevan toimiva työkalu varhaiskasvatuksen arkeen – siltä haluttiin helppokäyttöisyyttä, konkreettisuutta, sekä selkeyttä. Lisäksi opas on visuaalisesti houkutteleva. Opas pitää sisällään huolen puheeksiottamisen tärkeimmät elementit, kuten tietoa dialogisuudesta ja huolen tunteen subjektiivisuudesta. Lisäksi oppaassa on esitelty askel askeleelta huolen puheeksiottamisen menetelmä.

Opas sai kiitosta siitä, että se on tiivis ja käytännönläheinen työväline, jota voisi hyödyntää esimerkiksi varhaiskasvatuksen työntekijöille kohdennetuissa, huolen puheeksiottoa käsittelevissä täsmäkoulutuksissa. Oppaaseen arvioitiin saaneen sisällytetyksi toimivasti huolen puheeksiottamisen tematiikka. Oppaan kehuttiin myös olevan visuaalisesti miellyttävä, sekä sen ulkoasun houkuttelevan lukemaan.

ASIASANAT:

varhainen puuttuminen, varhaiskasvatus, perhetyö, huolen puheeksiottaminen, opas, dialogisuus, menetelmä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme of social services | Child-, youth- and familywork

Spring 2015 | 50+22

Eeva Timonen-Kallio

Outi Arimaa

TAKING UP ONE'S WORRIES AT AN EARLIER STAGE

- a guidebook to day care workers

This functional thesis was ordered by the Day Care Services of Raisio city. The starting point of this development project was to develop a guidebook which would encourage day care workers to take up their worries with families at an earlier stage. The development project was carried out between November 2014 and May 2015.

The guidebook was developed based on day care workers' thoughts and ideas which were mapped by a survey. Answers of the survey were sketched out to the guidebook's content in a multiprofessional working group which consisted of early childhood education specialists. The working group also shared related information and experiences with each other and planned the guidebook structure, format and publishing form.

This development project produced a 20-page guidebook, which is a concise information package of taking up worries. The guide was hoped to be a useful tool for day care: handy, concrete and clear. In addition, the guidebook is also visually appealing. The guide consists of the most important elements of taking up worries, like information about dialogicality and subjective worry. There is also presented the method for taking up worries in the guide.

The guide was praised to be a concise and practical tool, which could be used for example as a training material in trainings for day care workers. The guide was also estimated to be visually pleasing and containing the thematics of taking up worries.

KEYWORDS:

early intervention, early childhood education, family work, taking up one's worries, guide, dialogicality, method

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Tausta ja toimeksiantaja	8
2.2 Mukana olleet toimijat	8
2.3 Tavoitteet ja kehittämistehtävät	9
3 MAHDOLLISUUDET JA HAASTEET HUOLEN ESILLE TUOMISEEN VARHAISKASVATUKSESSA	11
3.1 Perheiden tukeminen varhaiskasvatuksessa	11
3.2 Varhainen puuttuminen varhaiskasvatuksessa	13
3.3 Huolen puheeksiottoa hankaloittavat tekijät	16
4 TOIMIVAN PUHEEKSIOTON AINEKSET	19
4.1 Huolen määrittely	19
4.2 Ennakoimalla kohti parempaa lopputulosta	22
4.3 Dialogisuus on tapa oppia toiselta	24
5 KEHITTÄMISHANKKEEN ETENEMINEN	29
5.1 Ideasta oppaaseen	29
5.2 Kehittämisen menetelmät	32
5.3 Kehittämistyön aikana hankitun tiedon dokumentointi	34
6 KEHITTÄMISTOIMINNAN TUOTOS	36
6.1 Hyvän oppaan tuntomerkit	36
6.2 Huolen puheeksiotto-opas	37
6.3 Oppaan käyttömahdollisuudet	39
7 ARVIOINTI JA POHDINTA	40
7.1 Kehittämishankkeen arviointi	40
7.2 Ammatillinen pohdinta	43
LÄHTEET	46

LIITTEET

- Liite 1. Tiedote työryhmälle.
- Liite 2. Kysely päivähoidon työntekijöille.
- Liite 3. Puheeksiotto-opas.

KUVIOT

Kuvio 1. Päivähoidossa olleet lapset vuosina 1985 – 2013 (THL 2011).	12
Kuvio 2. Huolen vyöhykkeistö (Stakes 2000).	20
Kuvio 3. Kehittämishankkeen aikataulu.	29

1 JOHDANTO

Suomalaisista lapsista varhaiskasvatuksen piirissä on yhä enenevä osa. Peruspalveluissa, kuten juuri varhaiskasvatuksessa, kohdataan päivittäin vanhempia, joten kynnys huolen esille tuomiseen tulisi olla mahdollisimman matala. Huolen puheeksiottaminen koetaan kuitenkin edelleenkin vaikeaksi, sillä usein sen pelätään vain hankaloittavan perheen ja työntekijän välistä suhdetta, eikä tarkoituksensa mukaisesti luovan pohjaa yhteistyölle. Lisäksi sosiaalinen ja pedagoginen tehtävä ovat olleet varhaiskasvatuksessa jo pitkään törmäyskurssilla, joka saattaa aiheuttaa työntekijöissä hämmennystä.

Toiminnallisen opinnäytetyöni toimeksiantaja on Raision varhaiskasvatus. Tehtävänä oli kehittää varhaiskasvatuksen työntekijöiden käyttöön työväline, opas, joka madaltaisi kynnystä ottaa lapsesta herännyt huoli puheeksi vanhempien kanssa. Kehittämistyön tuotoksena syntynyt Puheeksiotto-opas toimii työntekijän tukena silloin, kun huoli on herännyt, mutta sen esille tuominen jännittää. Oppaan avulla työntekijä voi ennakoida, millä tavalla hän ottaa huolen puheeksi ja mitä siitä mahdollisesti seuraa. Lisäksi työntekijä voi reflektoida jälkikäteen omaa toimintaansa tilanteessa.

Tässä raportissa kerron aluksi kehittämistyön lähtökohdista, kuten taustasta, tavoitteista ja kehittämistehtävistä. Lisäksi esittelen lyhyesti toimeksiantajan, eli Raision varhaiskasvatuksen ja sen tarjoamat palvelut, sekä kehittämishankkeessa mukana olleet keskeiset toimijat.

Tietoperusta rakentuu kahdesta osa-alueesta. Ensin käsittelen huolen esille tuomisen mahdollisuuksia ja haasteita varhaiskasvatuksessa. Kappaleessa kuvaan sitä, kuinka tärkeässä asemassa varhaiskasvatus on perheiden tukemisessa, sekä sitä, mitä kaikkea varhainen puuttuminen on. Lopuksi kiinnitän huomiota vielä niihin tekijöihin, jotka hankaloittavat huolen puheeksiottamista varhaiskasvatuksessa.

Toinen osa tietoperustasta käsittelee niitä elementtejä, joista rakentuu toimiva puheeksiottaminen. Kappaleessa pohdin sitä, kuinka huolen tunne on subjektiiv-

vinen, eikä eri työntekijöiden, jotka lapsen kanssa toimivat, tulisikaan pyrkiä yhteiseen ongelmanmäärittelyyn. Lisäksi esittelen puheeksiottamisen menetelmälle hyvin keskeisen huolen vyöhykkeistön eri vyöhykkeineen. Kerron siitä, kuinka huolen vyöhykkeistö voi toimia hyvänä apuna tilanteissa, joissa työntekijän tarvitsee vielä arvioida omia auttamismahdollisuuksiaan ja toisaalta lapsen tilannetta. Lisäksi pohdin sitä, miten huolen puheeksiottamistilanteita tietoisesti enakoimalla päästään usein parempaan lopputulokseen.

Tietoperusta päättyy teoriaan dialogisuudesta, joka on kenties tärkein elementti koko huolen puheeksiottamisessa. Huolen puheeksiottamista on oikeastaan ristiriitaista kutsua menetelmäksi, sillä sitä se ei ole. Huolen puheeksiottaminen on keskustelua, jossa on dialoginen lähestymistapa (Tuomela-Holti 2014).

Kehittämishankeraportissa kuvaan sitä, miten kehittämishanke eteni ideoinnista valmiiseen oppaaseen. Luvussa esittelen hankkeen aikataulun taulukon muodossa, sekä kerron yksityiskohtaisesti hankkeen vaiheista. Lisäksi kuvaan käyttämiäni kehittämismenetelmiä ja hankkeen aikana kerätyn tiedon dokumentointia.

Kuudennessa luvussa pohdin aluksi sitä, millaisista elementeistä syntyy hyvä opas. Tämän jälkeen esittelen Puheeksiotto –oppaan sisällön pääpiirteittäin. Lopuksi mietin, mitä oppaalle lisäarvoa antavia käyttömahdollisuuksia oppaalla on.

Raportti päättyy kehittämishankkeen arviointiin ja omakohtaiseen pohdintaani. Arvioin kehittämishankkeen toteutusta ja tuotosta niin omasta, kuin työryhmän jäsentenkin näkökulmasta. Työryhmän lisäksi opasta olivat arvioimassa myös muun muassa terveydenhoitaja ja lastenhoitaja. Pohdin sitä, miten opasta ja huolen puheeksiottamisen kynnyksen madaltamista voisi jatkossa kehittää. Arvioin lisäksi sitä, mikä arvo oppaalla on ammatillisesta näkökulmasta. Aivan lopuksi pohdin sitä, miten itse olen kasvanut ammatillisesti kehittämishankkeen myötä.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Tausta ja toimeksiantaja

Varhaiskasvatuksen kentällä on pitkään painiskeltu sosiaalisen ja pedagogisen tehtävän vastakkainasetelmassa. Osa kasvattajista saattaa olla sitä mieltä, että päiväkotia on vain lapsia varten – perheen ongelmat hoidetaan muualla. Koska yhä useampi nykypäivän suomalainen lapsi kuitenkin viettää suurimman osan ajasta päivähoitossa, koin innostavaksi tutkia ja kehittää varhaista puuttumista etenkin huolen puheeksioton näkökulmasta. Aihe on tarpeellinen ja ajankohtainen, sillä aiemmissa tutkimuksissa työntekijät ovat kaivanneet lisäkoulutusta ja selkeää mallia siitä, miten puututaan varhain ja otetaan huoli puheeksi (Mäkelä 2012). Toisaalta peruspalvelut, kuten neuvola, päiväkotia ja koulu, ovat avainasemassa ongelmien tunnistamisessa (Nyqvist 2014).

Sain työelämän yhteistyökumppaniksi hyvämaineisen ja innovatiivisuudestaan tunnetun Raision kaupungin. Toimeksianto kehittämistyölle tuli Raision varhaiskasvatukselta. Raisiossa tarjotaan 0-6 –vuotiaille lapsille hoitoa, varhaiskasvatusta ja opetusta. Raisiolaiset perheet voivat valita osa- tai kokopäivähoidon, jota järjestetään sekä perhepäivähoitossa, että päiväkodeissa. Raisiossa on myös ympärivuorokautinen päivähoitoyksikkö, joka tarjoaa ilta- ja yöhoitoa sitä tarvitseville perheille. Yhteensä päiväkoteja on 15, joista yksityisiä on kaksi. (Raision kaupunki, 2011.)

2.2 Mukana olleet toimijat

Haaveenani oli opinnäytetyöprosessin alusta asti, että työryhmästä tulisi mahdollisimman moniääninen, eli toisin sanoen – moniammatillinen. Toisaalta halusin, että huolen puheeksiotto –opas kehitettäisiin varhaiskasvatuksen työntekijöiltä varhaiskasvatuksen työntekijöille. Ajatuksena oli, että kukapa tietäisi paremmin, mitä kentällä kaivataan, kuin kentällä työskentelevä työntekijä itse. Esiitellessäni ideoitani Raision päivähoitoyksikön johtaja Päivi Rantaselle, pohdimme yh-

dessä, että työryhmään tulisi koota työntekijöitä varhaiskasvatuksen eri sektoreilta.

Työryhmään saatiinkin mahtava joukko alan asiantuntijoita, kun mukaan lupautui lastentarhanopettajia, varhaiskasvatuksen erityisopettaja, päiväkodinjohtaja, sekä Raison perhepalveluiden Ohukainen-hankkeesta perhevalmentaja. Oli hienoa saada myös perhepalveluista osanottaja työryhmään, sillä koin sen rikastuttavan ideointiamme ja koko oppaan kehittämistyötä. Työryhmään osallistuneella perhevalmentajalla oli lisäksi itsellään taustaa myös varhaiskasvatuksessa, joten hän tunsikin myös sitä kautta varhaiskasvatuksen tarpeet.

2.3 Tavoitteet ja kehittämistehtävät

Eräs tämän kehittämistyön työryhmän jäsen tiivistä huolen puheeksiotto-oppaan tausta-ajatuksen loistavasti: voisimme ottaa huolet niin aikaisessa vaiheessa puheeksi, ettei lastensuojeluilmoituksille olisi enää tarvetta. Tavoite on toki korkealentoinen, mutta miksemme voisi pyrkiä siihen? Matkalle on tietysti hyvä asettaa välietappeja ja näen, että opinnäytetyöni kehittämistyönä syntynyt opas voisi olla yksi pienistä askelmista kohti tuota hienoa ajatusta. Lausetta ei myöskään saa käsittää väärin: eihän lastensuojeluilmoitus itsessään mikään mörkö ole. Ajatuksen pointti on siinä, että huolet otetaan puheeksi vanhempien kanssa niin varhain, että yhteistyön voimin päästään siihen pisteeseen, ettei syytä ilmoitukselle ole: lapsi ja perhe voivat hyvin!

Kehittämistyön tausta-ajatuksena ja täten myös tavoitteena on siis alun alkaen ollut rohkaista varhaiskasvatuksessa työskenteleviä ottamaan huoli puheeksi varhaisemmassa vaiheessa. Kun huoli otetaan puheeksi aikaisin, ennaltaehkäistään ongelmia ja toiselta kannalta katsottuna edistetään lapsen ja perheen hyvinvointia. Joskus ongelmat näyttäytyvät isompina ulkopuolisille kuin ne ovatkaan. Joskus taas työntekijöiden huomaama mieltä askarruttava asia onkin vasta ”jäävuoren huippu” – pinnan alla kyttee paljon enemmän, mitä ehkä ilmenneen ongelman perusteella olisi voinut kuvitella. Oli asia niin tai näin, missään tapauksessa huolesta puhuminen vanhempien kanssa ei ole väärin, sillä ”kuka-

pa vanhemmista pahastuisi siitä, että välitämme hänen lapsestaan!” (Antikainen 2005, 11).

Kehittämistehtävänä oli luoda opas, joka vastaisi varhaiskasvatuksen työntekijöiden tarpeeseen siinä kohtaa, kun huolen puheeksiottaminen vanhempien kanssa epäilyttää tai jännittää. Työntekijöiden tarpeet olivatkin kehittämistyön lähtökohta, kun ne selvitettiin heti prosessin alussa alkukartoituskyselyllä. Vastauksista nousikin esille samoja asioita, joita olin itse pohtinut, kun vasta ideoin opasta: oppaan tulisi olla helppolukuinen, konkreettinen ja yhteistyötahojen ääreen opastava, eli siis käyttökelpoinen työväline työntekijöiden arkeen.

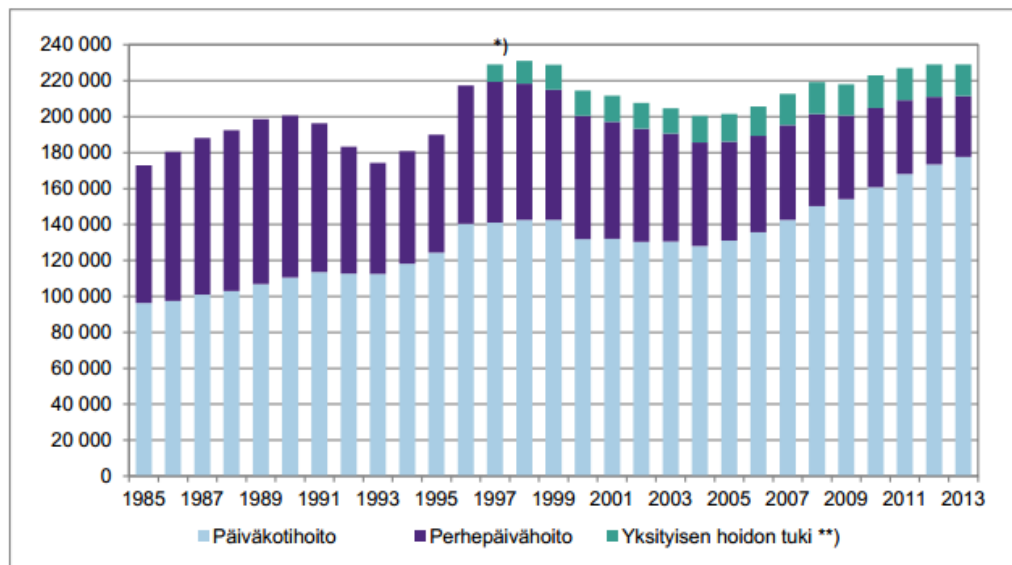
3 MAHDOLLISUUDET JA HAASTEET HUOLEN ESILLE TUOMISEEN VARHAISKASVATUKSESSA

3.1 Perheiden tukeminen varhaiskasvatuksessa

Yhteiskunnalliset hoito- ja kasvatustieteelliset tutkimukset ovat yhä enemmän vastuussa perinteisesti vanhemmuuteen ja kotikasvatukseen liitettyistä toiminnoista. Enää lapsuus ei ole pelkkää perhelapsuutta, vaan esimerkiksi varhaiskasvatus saattaa muodostaa suuren osan lapsen elämysympäristöstä (Alasuutari 2003, 13). Lasten varhaiskasvatus onkin yleisin ja merkittävin perheiden käyttämä palvelumuoto (Koivula 2004, 79) ja sen suhteellisen laaja vastuu lapsen kasvatuksesta on määrätty jo Suomen lainsäädännössä - viranomaisten on tuettava lapsen vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään, tarjottava apua perheelle mahdollisimman varhain ja tarvittaessa ohjattava lapsi perheineen lastensuojelun tuen piiriin (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417).

Varhaiskasvatuspalvelut myös tavoittavat suurenevan osan suomalaisista pikkulapsiperheistä - lähtökohdat ennaltaehkäisevän tuen tarpeessa olevan lapsen ja perheen huomaamiseen päivähoidossa ovat siis hyvät. Peruspalveluiden, kuten varhaiskasvatuksen, merkitys korostuu puhuttaessa ennaltaehkäisevästä lastensuojelusta ja varhaisesta puuttumisesta (Ihalainen & Kettunen 2009, 84). Esimerkiksi vuonna 2014 lähes kaikki (98 prosenttia) esikouluikäiset lapset olivat esiopetuksen piirissä (Keskisuomalainen 2014). Muidenkin ikäluokien lapsista päivähoidossa oli vuonna 2013 yli 60 prosenttia. (THL 2013.)

Lapsi myös viettää valtaosan valvellaoloajastaan päivähoidossa, joten mahdollisten havaintojen tekeminen ja tukitoimien järjestäminen lapselle on päivähoidossa luonnollista (Heinämäki 2005, 15). Varhaiskasvatuksen työntekijät myös kohtaavat päivittäin lasten vanhempia, joten tarvittaessa huolen puheeksiottamiseen tulisi olla matala kynnyks. Varhaisen puuttumisen ja huolen esille tuomisen taitaminen onkin tärkeää nimenomaan päivähoidon työntekijöille. (Lastensuojelun keskusliitto 2012.)



Kuvio 1. Päivähoidossa olleet lapset vuosina 1985 – 2013 (THL 2011).

Vanhempien ja varhaiskasvatuksen henkilökunnan välisestä yhteistyöstä puhutaan nykyisin monesti termillä kasvatuskumppanuus. Kasvatusyhteistyö määritellään kasvatuskumppanuudeksi jo valtakunnallisissa varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (Stakes 2005, 31). Kasvatuskumppanuudessa sekä henkilökunta, että vanhemmat sitoutuvat tietoisesti ja tasavertaisesti toimimaan lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi. Yhteistyö rakentuu keskustelulle ja valinnan mahdollisuuksien tarjoamiselle. (Huhtanen 2004, 75.)

Kumppanuus avaa tilaa ottaa puheeksi niin jokapäiväisiä, kuin vakavampiakin ongelmia. Luottamusta pyritään rakentamaan kasvatuskumppanuuden perustamisesta lähtien, jotta hankalatkin asiat uskalletaan tuoda esille. Kun otetaan puheeksi vaikeita asioita, on silloinkin tarkoitus luoda yhteistyötä lapsen parhaaksi – siksi puheeksiottotilanteissa on tärkeää tunnistaa ja nostaa esille myös lapsen ja perheen voimavarat (Eriksson & Arnkil 2005, 29).

Eräänä kasvatuskumppanuuden kehittelyn lähtökohtana on myös ollut nostaa vanhemman oman lapsensa tuntemus arvoonsa. Usein nimittäin vanhemman ja työntekijän välisissä keskusteluissa niin sanottu asiantuntijapuhe helposti si-
vuuttaa vanhemman vuosien aikana kertyneen tietämyksen ja kokemuksen

omasta lapsestaan. Kasvatuskumppanuudessa asiantuntijälähtöisyys väistyy ja vanhemman ja työntekijän suhde muuttuu. Kumppanuusperusteisessa suhteessa työntekijä siirtyykin pelkästä asiantuntijasta vanhemman rinnalle. Pyrkimyksenä on luoda vanhemmalle kokemus siitä, että henkilökunta haluaa toimia lasta koskevilla asioilla yhteistyössä ja -ymmärryksessä vanhemman kanssa. (Kaskela & Kekkonen 2006, 11-21.)

Kun kasvatuskumppanuus toimii, se mahdollistaa henkilökunnan ja vanhempien, molempien, huolen keskinäistä jakamista arjen kasvatuskysymyksistä. Onnistuessaan kasvatuskumppanuus siis vahvistaa molempia osapuolia, niin työntekijää, kuin vanhempaakin. Ennen kaikkea kasvatuskumppanuudella pyritään kuitenkin lapsen hyvinvoinnin luomiseen ja lasta kannattelevan liittouman vahvistamiseen. Kasvatuskumppanuudella, jossa osapuolina toimivat useasti lapsen elämän tärkeät aikuiset, pyritään tukemaan lapsen kasvua ja kehitystä kodin ja varhaiskasvatuksen kasvuympäristöissä. (Kaskela & Kekkonen 2006, 11-21.)

3.2 Varhainen puuttuminen varhaiskasvatuksessa

Varhaista puuttumista ei voi käsitteenä määritellä yksimielisesti. Lisäksi varhaisesta puuttumisesta puhutaan monella eri saralla: sairauksien, oppimisvaikeuksien, työttömyyden, päihteidenkäytön ja nuorisorikollisuuden yhteydessä. Sana varhainen puuttuminen voi taas saada jopa negatiivisen kaiun: puuttuminen saattaa kuulostaa siltä, kuin tunkeuduttaisiin jonkun toisen elämään vasten tahtoa. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 187.)

Yhdestä asiasta eri toimijat ovat kuitenkin yhtä mieltä – varhainen puuttuminen on pohjimmiltaan sitä, että ongelmat havaitaan riittävän ajoissa ja niihin pyritään puuttumaan ja löytämään ratkaisuja niin varhain kuin mahdollista. Kaikista olennaisinta on puuttua silloin, kun auttamismahdollisuuksien kirjo on vielä laaja (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 187). Varhainen puuttuminen on myös välittämistä. Varhainen puuttuminen ei yksin kuitenkaan riitä – tarvitaan myös ennaltaehkäisevää ja hyvinvointia lisäävää työtä. (Kuikka 2005; Somerkivi 2005, 28.)

Ennaltaehkäisevä toiminta, jota kutsutaan myös nimellä preventio, toteutuu yleensä kolmella tasolla. Tasot eroavat toisistaan ajankohdan ja tavoitteen mukaan. Prevention kohderyhmänä voi olla yksilö, ryhmä tai jokin riskitilanne. Ensimmäinen tasoista on primaaripreventio, jonka tavoitteena on ehkäistä ongelmia interventioilla, jotka kohdistuvat normaaliväestöön. Primaaripreventiona voidaan pitää esimerkiksi esiopetuksen tarjoamista kaikille 6-vuotiaille. Merkittävä primaariprevention väline on myös lainsäädäntö. Sekundaarisessa preventiossa tavoitteena on vähentää jo ilmenneiden ongelmien vaikutusta. Sekundaa-rista preventiota ovat esimerkiksi erilaiset kampanjat ja koulutukset. Tertiaarisessa preventiossa pyritään minimoimaan ongelmien aiheuttama toimintakyvyttömyys erilaisin kuntouttavien toimenpitein, esimerkiksi perhetyöllä tai -terapialla. (Huhtanen 2004, 191.)

Varhaisella interventiolla, puuttumisella, voidaan ehkäistä tehokkaasti pienten lasten käyttäytymisongelmia ja sosio-emotionaalisia häiriöitä (Huhtanen 2004, 199). Kun ongelmien ei anneta kasaantua, vaan niihin puututaan varhain, ei ole tarvetta turvautua kalliisiin, korjaaviin palveluihin (Kuikka 2005). Suurin osa varhaiskasvatuksen piirissä olevista lapsista voi hyvin, tarvitsematta mitään erityis- palveluja (Poutala & Semi 2005, 24), mutta on arveltu, että päivähoidossa on jopa 35 prosenttia sellaisia lapsia, ”riskilapsia”, jotka tarvitsevat erityistä tukea, mutta joilla ei ole asiantuntijan lausuntoa. Yhä useammin lasten nykyisiä ongelmia ei edes voida lääketieteellisellä yksilödiagnostisella määritelmällä tunnistaa (Heinämäki 2005, 8).

Tällaisten riskilapsien ongelmiin tulisi osata puuttua heti ensimmäisten oireiden ilmetessä. Tässä varhaiskasvatuspalvelut ovatkin merkittävässä asemassa: tuen tarpeen arvioinnissa, tuen suunnittelussa, sekä järjestämisessä (Heinämäki 2005, 15). Parhaimmat tulokset saadaan, kun interventiot kohdistetaan jo aivan pieniin lapsiin – tosin jotkin lasten ongelmat voivat ilmetä vasta myöhemmin lapsuudessa, antamatta varoitusmerkkejä etukäteen. Interventioilla pyritään puuttumaan ja vaikuttamaan sellaisiin elämänpiirin tilannetekijöihin, jotka voivat ajan kuluessa aiheuttaa lapsen elämässä ongelmia. Elämänpiirin tilannetekijöitä

ovat elinympäristö ja yksilötekijät, kuten sosiaalinen asema, elämäkokemus ja elämäntilanne. (Huhtanen 2004, 49.)

Elämänmuoto on Suomessa yksityistynyt, eikä toisten asioihin haluta enää puuttua. Voidaan puhua jopa jonkinlaisesta ”ohikatsomisesta” – jos jollakin on ongelmia, se on hänen oma asiansa ja on suorastaan hyve, ettei kukaan ulkopuolinen siihen puutu (Laaksola 2005). Myös lastensuojeluilmoituksen tekemiseen on korkea kynnys. Varhaiskasvatuspalveluista tehdään lastensuojeluilmoituksia vähiten verrattuna muihin viranomaistahoihin (Lastensuojelun Keskusliitto 2012).

Varhaiskasvatuksen työntekijät kokevat roolinsa lapsen ja vanhemman välissä vaikeaksi – he eivät halua ”nuuskia” vanhempien tekemisiä. Myös havaintojen tekeminen ja tilanteen arviointi koetaan haastavaksi. Esimerkiksi päihteiden käyttäjistä on ulkopuolisen vaikea kertoa totuutta. Varhaiskasvatuksen työntekijät kokevat usein myös puhuvansa eri kieltä lastensuojeluviranomaisten kanssa (Lastensuojelun Keskusliitto 2012). (Huhtanen 2004, 68.) Lisäksi tutkimuksen mukaan varhaiskasvatuspalveluissa suhtaudutaan yhteistyöhön lastensuojelun kanssa negatiivisimmin ja se koetaan erittäin vähäiseksi ja riittämättömäksi. Lastensuojelun työntekijöiden vaitiolovelvollisuuden katsotaan hankaloittavan yhteistyötä merkittävästi. (Paavola ym. 2010, 10.)

Mikäli peruspalvelujen yhteistyö lastensuojelun kanssa on heikkoa, on kynnys lastensuojeluilmoituksen tekoon yleensä vielä korkeampi. Peruspalvelujen työntekijät saattavat myös pelätä ilmoituksen turhuutta tai sitä, että ilmoitus johtaisi lapsen huostaanottoon. Ilmoitukset eivät kuitenkaan ikinä ole turhia ja ilmoituksen tekijän ei tarvitse tietää, onko lapsen tapauksessa tarvetta lastensuojelullisille toimenpiteille. Ilmoitus ainoastaan velvoittaa lastensuojelutyöntekijän tutkimaan lapsen ja perheen tilanteen, sekä käynnistämään mahdolliset tarvittavat tukitoimet. (Eriksson & Arnkil 2005, 33.)

3.3 Huolen puheeksiottoa hankaloittavat tekijät

Vanhempien oikeanlaista kohtaamista vaikeuttaa päiväkodin arkea monesti kuvaava kiire. Kiire esitetään myös useimmiten silloin syyksi, kun keskustelutilanne on epäselvä tai siihen ei ole valmistauduttu. Päiväkodin arjen päällekkäiset tilanteet eivät juurikaan suo mahdollisuutta vanhemman rauhalliselle kohtaamiselle - keskustelut ovat alttiita katkeilemaan. Vaikka työntekijä haluaisikin paneutua keskusteluun vanhemman kanssa, saattaa tehtävä osoittautua mutkikkaaksi. (Nummenmaa & Karila 2011, 14-15.)

Varhaiskasvatuksen henkilökuntaa kohtaan on asetettu yhä enemmän odotuksia, kuten kasvatuskumppanuusperusteinen yhteistyö vanhempien kanssa, moniammatillisuus, tietoinen ja tavoitteellinen toiminta lasten kanssa, lapsen ja perheen toiveiden individualistinen huomioiminen (Alatalo 2014)... odotuksien täyttämiseen ei ole kuitenkaan kohdennettu lainkaan lisää henkilöstöresursseja, joten henkilökunnan on täytynyt löytää aikaa uusille työtehtävilleen vanhojen työtehtävien lomasta. Ratkaisuksi tähän näyttääkin muodostuneen työskentelymalli, jossa hoidetaan useampia tilanteita samanaikaisesti. Päiväkodeissa tämänkaltaisen työskentelytapa saattaa johtaa tilanteeseen, jossa vanhempien viestit ymmärretään väärin, ne saatetaan unohtaa tai niiden informaatio ei tavoita kaikkia asianomaisia. (Nummenmaa & Karila 2011, 14-15.)

Vanhemmatkin ovat tuoneet esille, että keskusteluyhteys varhaiskasvatuksen työntekijöiden kanssa on välillä haasteellista avata tai keskustelulle ei ole tilaa: ”ennen kaikkea vanhemmat toivoivat keskustelutilaa: ajan ja paikan luomista kiireettömälle ja avoimelle vuoropuhelulle perheen lapsesta ja tämän varhaiskasvatuksesta” (Kekkonen 2009, 164). Kiireettömyyden lisäksi myös suoruus, rehellisyys, kuuntelu ja sitoutuneisuus nousevat usein vanhempien puheissa esille. Tärkeää on myös avoimuus – ”jos ongelmia ilmenee, jutellaan heti eikä jäädä odottamaan että ongelma vaikka pienikin, poistuu itsestään tai paisuu kuin pullataikina. Vaatii rohkeutta ja ihmistuntemusta henkilökunnalta”. (Kekkonen 2009, 164.)

Huolen puheeksi ottaminen saatetaankin kokea vaikeaksi, koska tarkoituksena ei ole hankaloittaa lapsen ja vanhempien tilannetta, vaan luoda pohjaa yhteistyölle (Eriksson & Arnkil 2012, 7). Useiden tutkimusten mukaan varhaiskasvatuksen henkilökunta välttelee tuomasta työntekijän ja vanhemman välisissä keskusteluissa esille asioita, joista he epäilevät syntyvän konfliktin (Nummenmaa & Karila 2011, 68). Myös Stakesin kokoamasta aineistosta käy ilmi, että kaksi kolmasosaa lasten ja perheiden kanssa työskentelevistä ammattilaisista pelkäsi huolen puheeksiottamisen tuottavan ongelmia ja yhteistyösuhteen asiakkaan kanssa huononevan (Eriksson & Arnkil 2005, 52). Puheeksiottoa pelkäävät työntekijät kokivat, että puheeksiotto aiheuttaisi asiakkaan luottamuksen rakoilemista (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 191). Eräässä päiväkotien henkilökunnalle tehdyssä kyselyssä, jolla haluttiin selvittää muun muassa työntekijöiden näkemyksiä vanhemmuuden tukemisesta, käykin ilmi, että haastavimmaksi asiaksi vanhemmuuden tukemisessa koettiin vaikeiden, huolta herättävien asioiden esille ottaminen. Toisaalta jo ongelman tunnistaminen, sekä riittävän ja oikea-aikaisen tuen määrittely oli kyselyyn vastanneiden mukaan vaikeaa. (Ovaska 2004, 65-66.)

Työntekijän pelko siitä, että suututtaa huolensa esille tuomisella vanhemman, saattaa johtaa siihen, että puheeksiottoa lykätään tai ajatellaan, että ”kyllä joku muu hoitaa sen”. Työntekijän huoli ei kuitenkaan puheeksiottoa siirtämällä hälvä, vaan usein jopa kasvaa. Erikssonin & Arnkilin kokoamasta aineistosta (2005) käy ilmi, että suurimmassa osassa tapauksista, joissa työntekijää on jännittänyt tuoda huolensa vanhemmille esille, pelko on osoittautunut turhaksi. Valtaosassa puheeksiottotapauksista työntekijän ja asiakkaan kontakti suoraan parani huolen puheeksi ottamisen jälkeen. (Eriksson & Arnkil 2012, 54.)

Työntekijä ei välttämättä kuitenkaan luota omaan huolen tunteeseensa ja havaintoihinsa siitä, että jotakin on pielessä. Työntekijä saattaa varmistella itseään kokeneemmilta työntekijöiltä huolensa ”oikeellisuutta” (Eriksson & Arnkil 2012, 20). Työntekijän kokemana huoli on subjektiivinen tunne ja sen heräämiseen vaikuttavat suhde ja kontakti lapseen tai perheeseen – samankin asiakkaan kanssa työskentelevillä ammattilaisilla huolen tai huolettomuuden aste saattaa olla

eri. Huoli on kuitenkin aina kokijalleen tosi. Kun lapsen tilanne alkaa huolettaa, ovat työntekijän omat toimintamahdollisuudet kapenemassa – huoli kasvaa sitä suuremmaksi, mitä pienemmäksi käyvät omat auttamismahdollisuudet. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 187.)

Omat haasteensa perheiden tukemiselle varhaiskasvatuksessa asettaa myös pedagogisen ja sosiaalisen tehtävän vastakkainasettelu (Koivula 2004, 80). Päivähoidon henkilökunta saattaa ajatella, että heidän tehtäväänsä on työskennellä ainoastaan lasten kanssa ja vanhempien kohtaaminen sisältää lähinnä päivittäistä kuulumisten vaihtoa. Lapsista ja heidän mahdollisista kehityksellisistä ongelmistaan, kuten esimerkiksi kielellisestä kehityksestä, kyllä puhutaan. Epäröintiä syntyykin lähinnä niissä tilanteissa, kun työntekijän huoli liittyy vanhemman toimintaan. Päiväkodin työntekijä voi ajatella, että hänen työtehtäviensä piiriin ei kuulu puuttua koko perheen asioihin. Varhaiskasvatuksessa onkin perinteisesti totuttu tunnistamaan lapsen tuen tarpeita lääketieteellisen luokittelun perusteella ja huolen puheeksiotto on ollut tavallisesti pitkään kasvaneen huolen päätepiste (Heinämäki 2005, 14.).

4 TOIMIVAN PUHEEKSIOTON AINEKSET

4.1 Huolen määrittely

Huoli on subjektiivinen tunne

Huolettavissa tilanteissa työntekijän varmuus usein katoaa – ”entä jos mitään huolta ei olekaan?” ”Miten tiedän, kuinka huolissaan minun tulisi olla?” ”Kunhan vain saisi joltain asiantuntijalta ongelmaan varmistuksen, niin sitten siihen voisi puuttua”. Pyrkimys tämän kaltaiseen objektiiviseen huolen määrittelyyn voi estää varhaisen puuttumisen ja ratkaisujen löytymisen. Ei ole olemassa mitään yhteistä ongelmaa – pahimmassa tapauksessa ongelmanmäärittely muuttuu uudeksi ongelmaksi. On turha yrittää määritellä ongelmaa, josta kaikki toimijat voisivat olla samaa mieltä. (Eriksson & Arnkil 2005, 20-21.) Se, mitä kukin kutsuu todellisuudeksi, on jokaisen henkilökohtainen tulkinta tapahtumista (Nummenmaa & Karila 2011, 32).

Jokainen tarkastelee ongelmia ja huolenaiheita omasta näkökulmastaan, omasta kontekstistaan käsin. Psykologin mielestä ongelma voi olla psykologinen, sosiaalityöntekijä näkee sosiaaliset ongelmat, terveydenhoitaja terveydelliset. Jokaisella työntekijällä on oma subjektiivinen näkemyksensä lapsen tilasta. Jokaisella työntekijällä on myös omanlaisensa suhde ja kontakti lapseen ja hänen perheeseensä ja tätä kautta erilainen kokemus huolesta tai sen olemattomuudesta (Koskimies ym. 2012, 19).

Huolta määritellessä arvostetaan perinteisesti tietoa, ei niinkään työntekijän omaa tunnetta tai intuitiota. Omaa tuntumaa tilanteesta ei kuitenkaan sovi unohtaa, vaan se on tärkeä, yksilöllinen työväline. Tuntuma pohjautuu työntekijän koulutuksen, työ- ja elämäkokemuksen luomaan kuvaan, jonka pohjalta kukin kiinnittää huomiota eri asioihin ja antaa niille tietynlaisen merkityksen. Todellisuutta tulkitaan henkilökohtaisten käsitysten, uskomusten, olettamusten ja ennen kaikkea arvojen kautta (Nummenmaa & Karila 2011, 32). Tätä henkilön ar-

vomaailmaa heijastavaa tuntumaa voi kutsua myös hiljaiseksi tiedoksi tai ammattitaidoksi, joka ei näy päällepäin. (Eriksson & Arnkil 2005, 20-21.)

Työntekijän huoli kohdistuu kahteen asiaan – lapsen selviytymiseen ja omiin auttamismahdollisuuksiin. Sitä mukaa, mitä pienemmäksi käyvät omat mahdollisuudet auttaa, kasvaa myös huoli. Omat mahdollisuudet auttaa voivat olla työskentelymenetelmä tai hyvä suhde lapsen vanhempiin, joiden kautta työntekijän on mahdollista tukea lasta perheineen omasta perustehtävästään käsin. Mikäli työntekijä luottaa omiin voimavaroihinsa ja pitää suhdetta asiakkaaseen toimivana ja tietää pystyvänsä luottamaan myös asiakkaan verkoston tukeen, pysyy huoli usein loitolla haastavimmissakin tilanteissa. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 187.)

Huolen vyöhykkeistö tarjoaa apua tilanteen arviointiin

Vaikka huoli tunnistettaisiinkin ja lapsen selviämismahdollisuuksia epäiltäisiin, jää jäljelle edelleen työntekijän huoli omista auttamismahdollisuuksista ja voimavaroista. Riittävätkö työntekijän omat resurssit, vai tarvitseeko lapsen tilanteeseen puuttua enemmän tuella ja ehkä kontrollillakin? Niin omien auttamismahdollisuuksien kuin lapsen tilanteenkin arvioimiseen voi käyttää apuna Stakesin Huolen vyöhykkeistö –taulukkoa. (Eriksson & Arnkil 2005, 25.)

EI HUOLTA	PIENI HUOLI	TUNTUVA HUOLI	SUURI HUOLI
1	2	3	4
Ei huolta lainkaan.	Huoli tai ihmettely käynyt mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin on hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli on tuntuva. Omat voimavarat ovat ehtymässä. Lisävoimavarojen ja kontrollin* lisäämisen tarve.	Huoli on erittäin suuri. Omat keinot ovat lopussa. Tilanteeseen on saatava muutos heti.

*Kontrollilla tarkoitetaan tilanteen hallinnan lisäämistä esimerkiksi rajoittamalla jotain epätoivottavaa asiaa.

Kuvio 2. Huolen vyöhykkeistö (Stakes 2000).

Huoli on jatkumo, eivätkä huolet sijoitu tarkkarajaisiin vyöhykkeisiin (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 188). Jatkumon toisessa ääripäässä on tilanne, jossa työntekijä ei tunne huolta lainkaan ja toisessa ääripäässä on tilanne, jossa lapsen koe-

taan olevan välittömässä vaarassa. Tilanteessa, jossa työntekijä ei koe lapsesta minkäänlaista huolta (1) ovat lapsen asiat työntekijän mielestä hyvin. Hänen kasvunsa ja kehityksensä ovat normaaleja ja hän oppii ikätasonsa mukaisesti. Hänen kasvuolosuhteensa ovat myös hyvät. Kun ollaan vyöhykkeellä 1, lapsen asiat sujuvat hyvin ja myös oma toiminta tuottaa toivottuja tuloksia. (Koskimies ym. 2009, 22.)

Kun työntekijä kokee pientä huolta (2), on tilanteessa huolta tai ihmetystä aiheuttavia tekijöitä (Eriksson & Rautava 2005, 9). Huoli voi olla toistuvaa, mutta työntekijä luottaa omiin voimavaroihinsa auttaa. Tällä alueella liikuttaessa huolen puheeksiottokin koetaan usein helpommaksi, koska huolenaiheisiin voi vastata työntekijänä itse, tarjoten omaa apua. Usein varhainen puuttuminen tuottaa toivottua tulosta ja kehitys on myönteistä. (Eriksson & Arnkil 2005, 26.)

Siirryttäessä harmaalle vyöhykkeelle (3), jolloin huoli on jo tuntuvaa ja kasvavaa, ovat työntekijän omat auttamismahdollisuudet kavenemassa tai ne ovat jo ehkä käytetty. Usein tällä vyöhykkeellä työntekijä on joutunut kantamaan huoltansa jo pitkään. Harmaalla vyöhykkeellä oleva huoli on usein haastavin – asiakkuudet ovat kuormittavia ja toimijat tilanteessa epäselviä. Lisäksi työntekijä voi kokea epävarmuutta omasta huolestaan ja saattaa pelätä jopa liioittelevansa tilanteessa. Samanaikaisesti työntekijä kuitenkin kaipaa tukea ja kontrollia. Kontrollilla tarkoitetaan jonkin haitallisen asian rajoittamista tai siihen puuttumista, esimerkiksi lapsen vanhempien päihteidenkäyttö. Kontrollillakin pyritään ensisijaisesti tukemaan (Eriksson & Rautava 2005, 9). Harmaan vyöhykkeen huolen omat haasteensa tuovat myös työntekijän ammattieettiset pohdinnat: siitökö työntekijää vaitiolovelvollisuus vai lastensuojelulain ilmoitusvelvollisuus. Lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus syrjäyttää kuitenkin aina salassapitovelvollisuuden, mikäli lapsen tilanne niin vaatii. (THL 2015.)

Kun työntekijä puolestaan arvioi lapsen olevan välittömässä vaarassa, liikkuu huoli suuren huolen alueella (4). Suuren huolen alueella työntekijä ei voi enää empiä, koska omat auttamismahdollisuudet ovat lopussa ja huoli on tuntuvaa. Tässä tilanteessa työntekijä ennakoi, että ellei tilanteeseen puututa ja saada siihen heti muutosta, käy lapsen todella huonosti. Muutosta varten tilanteeseen

on saatava heräämään myös lapsen verkosto ja tarvittavat tahot. Suuresta huolesta huolimatta on nelosvyöhykkeellä usein helpompi toimia, kuin kuormittavimmalla kolmosvyöhykkeellä. Usein nelosvyöhykkeellä tilanne on jo kriisiytynyt ja pakottaa työntekijän toimimaan. (Eriksson & Arnkil 2005, 26.)

Huolen vyöhykkeistö -taulukkoa ei ole tarkoitettu luokitteluun, eikä se ole rekisteröinnin väline, vaan sitä voi käyttää apuvälineenä huolettavien tilanteiden, sekä yhteistyötarpeiden kartoittamiseen (THL 2013). Vyöhykkeistön avulla työntekijän on mahdollista saavuttaa jäsennellympi kuva omasta huolestaan ja sen asteesta. Yhtä hyvin kuin työntekijä, voi vyöhykkeistöä käyttää myös esimerkiksi lapsen vanhemmat. Taulukon avulla he voivat arvioida omaa tilannettaan, omaa huolestuneisuuttaan omasta tilanteestaan, sekä tukitarpeitaan. Vyöhykkeistön käyttäminen saattaa auttaa muodostamaan kokonaisvaltaisempia ilmauksia ja pohdintoja huolestuttavista tilanteista. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 188.)

4.2 Ennakoimalla kohti parempaa lopputulosta

Ennakointi kuuluu olennaisena osana huolen puheeksiottamisen menetelmään. Kun työntekijä ennakoi, hän miettii mielessään, mitä tulevasta puheeksiottamisesta seuraa. Kun työntekijä ennakoi ennen puheeksiottotilannetta, hänen on mahdollista arvioida, minkälainen tapa mahdollisesti johtaa parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen, jossa asiakaskontakti säilyy ja lapsen tilanne parane. Ennakointi myös auttaa työntekijää kiinnittämään huomionsa tiettyihin asioihin keskustelun kulussa. (Eriksson & Arnkil 2005, 27-28.)

Koska keskustelusta ja muusta ympäristöstä saatava palaute on valtava, työntekijällä on hyvä olla olemassa jo ennakkoon muutamia kiintopisteitä, joihin kiinnittää huomiota. Kaikkea ihmisen saamaa palautetta ei millään voi käsitellä, mutta näiden kiintopisteiden avulla tiedon ja palautteen kerääminen ja käsittely on mielekkäämpää. Ennakointia on tehty aina, sitä tekevät luultavasti kaikki jokaisena päivänä – niin, ettei sitä enää edes huomaa. Arkipäiväisistä ennakoineista tulee usein tietoiseksi vasta silloin, kun asiat eivät menekään kuten on ennakoitu. (Eriksson & Arnkil 2005, 27-28.)

Puheeksiottomenetelmässä yritetäänkin hyödyntää juuri tietoista ennakointia. Kun huoli asiakkaasta on herännyt, työntekijä alkaa miettiä, mitä juuri tässä tilanteessa voisi tehdä, miten voisi auttaa ja mitä tästä kaikesta seuraa. Kun ennakointi on tietoista, työntekijä arvioi paremmin eri tekojen seurauksia ja näin kenties löytääkin parhaimman tavan toimia. Työntekijä voi muistella mahdollisia aiempia puheeksiottotilanteitaan ja miettiä niistä saatua palautetta ja seurauksia. (Eriksson & Arnkil 2005, 27-28.)

Ennakoinnin ei kuitenkaan kuulu olla ennustamista, eikä sen tarvitse osua oikeaan. Ennakoinnista keskeisintä on pysähtyä miettimään tilannetta perinpohjaisemmin: miksi ajattelen juuri tässä tilanteessa näin? Mistä minun on saatava lisää tietoa ja mitä voin tehdä tämän tiedon jälkeen? Työntekijän on siis turha tuhlaa aikaa sen miettimiseen, enakoiko jotain tilannetta oikein. Keskustelu käydään aina toisen ihmisen kanssa, joka tulee tilanteeseen myös omine ennakoineen, sekä kokemuksineen ja ajatuksineen. (Eriksson & Arnkil 2005, 27-29.)

Puheeksiottotilanteita ja niiden seurauksia tulkitaan eri tavoin. Tämä vaikuttaa myös tilanteeseen valmistautumiseen. Mikäli työntekijä odottaa seurausten olevan joka tapauksessa positiiviset, ei hän välttämättä osaa ennakoida ja valmistautua tilanteeseen, jossa vastapuoli reagoikin kielteisesti. Sen sijaan kielteisiä reaktioita odottava työntekijä luultavasti valmistautuu puheeksiottotilanteeseen huolellisemmin. Tällöin työntekijä osaa odottaa vaativiakin tilanteita, joihin hän on etukäteen valmistautunut henkisesti. Työntekijä on saattanut miettiä valmiiksi, miten toimia näissä tilanteissa ja näin hän ei niin helposti pelästy, mene hämilleen tai jätä asiaa kesken. Kun työntekijä on valmistautunut myös negatiivisiin reaktioihin, on ne helpompi kohdata rauhallisesti ja jatkaa keskustelua myös niiden jälkeen asiallisesti. (Eriksson & Arnkil 2005, 27-28.)

Asiakkaan kielteiset reaktiot ovat yhtä luonnollisia, kuin esimerkiksi työntekijän hämmennys silloin, kun asiakas ei suhtaudukaan avunantoon positiivisesti, kuten työntekijä oli etukäteen ajatellut. Myös tilanteeseen tuleva asiakas ennakoi tulevaa tilannetta työntekijän kanssa. Työntekijän tarjoama apu tai esille tuoma huoli saattavat tuntua asiakkaan mielestä kontrolloimiselta, jota asiakas ei etu-

käteen ollut ennakoinut. Ja vaikka asiakas olisikin ennakoinut työntekijän tuovan huolta esille, kuuluu huoleen lähes aina pettymystä, surullisuutta sekä taipumus puolustautumiseen. Päivähoidossa olevan lapsen vanhempi on saattanut olla tietoinen siitä, että hän hoitaa lastaan puutteellisesti, mutta hän on kenties torjunut ikävät asiat pois mielestään. Kun nämä samat asiat tuodaan puheeksiottotilanteessa esille, lähtevät tunteet yleensä purkautumaan. (Eriksson & Arnkil 2005, 27-28.)

Ennakointia on myös työntekijän oman turvallisuuden takaaminen – kaikkien kanssa ei kannata ottaa huolta puheeksi. Mikäli työntekijä ennakoi väkivallan uhkaa, ei puheeksiottoa kannata välttämättä tehdä. On olemassa muitakin keinoja puuttua huolettavaan tilanteeseen. Mikäli tilanne tuntuu etukäteen uhkaavalta, voi olla hyvä ajatus esimerkiksi pyytää apua joltain enemmän toimintavaltuuksia omaavalta viranomaiselta. Tilanteeseen jollakin tavalla puuttumista ei siis saa jättää kesken, sillä lapsen suojeleminen ja asian eteenpäin vieminen on jokaisen työntekijän velvollisuus. (Eriksson & Arnkil 2005, 27-29.)

4.3 Dialogisuus on tapa oppia toiselta

Dialogi koostuu neljästä elementistä: kuuntelemisesta, kunnioittamisesta, odottamisesta ja puhumisesta. (Tuomela-Holti 2014.)

Kun keskustelu ei ole asiakas-, eikä asiantuntijakeskeistä, puhutaan dialogisuudesta. Dialogissa pyritään rakentamaan asiakkaan ja asiantuntijan välille yhteinen ymmärrys ja etenemään molempien ehdoilla. Dialogissa painottuu vastavuoroisuus. Jokainen keskustelijoista on yhtä tärkeä ja jokaisella on oikeus vaikuttaa siihen, mihin päin edetään. (Pyhäjoki 2008.) Ilman luottamusta ei voi kuitenkaan syntyä onnistunutta dialogia. Mikäli asiakas ei luota työntekijään, saattaa työntekijän erilainen mielipide tai ehdotus tuntua uhkaavalta tai pelottavalta. Työntekijän tarkoitus voi olla hyvä hänen yrittäessään olla avoin ja rehellinen, mutta aina ei ole itsestään selvää, että toinen osapuoli on valmis vuoropuheluun. (Eriksson & Arnkil 2005, 33.)

Ja jos vuoropuhelu onnistuukin, ei ole syytä pyrkiä täydelliseen, vaan riittävään yhteisymmärrykseen. Jokaisella dialogiin osallistuvalla on erilainen historia ja elämäkokemus, jotka toimivat kunkin osapuolen omana tulkintahorisonttina. Mikäli pyritään vain jatkuvaan yhteisymmärrykseen, saattaa keskustelu olla kaunisteltua ja ristiriitoja välttävää, jolloin oikeat ongelmat jäävät keskustelun ulkopuolelle. Lisäksi asiakkaan yliymmärtäminen saattaa aiheuttaa jumittumisen ja sokeutumisen ongelman uusille ratkaisukeinoille (Eriksson & Arnkil 2005, 35). Kunnioittaminenkaan ei ole sama asia, kuin samaa mieltä oleminen (Nummenmaa & Karila 2011, 43).

Dialogia voisikin oikeammin luonnehtia argumentoivaksi keskusteluksi, jossa onkin tarkoitus tuoda eriävät ja ristiriitoja sisältävät kannanotot keskusteluun. Tällöin keskustelu parhaassa tapauksessa tuottaa hedelmää – ”uuden alueen löytymistä osapuolien välille” (Mönkkönen 2010, 94). Dialogi on myös pelkkää puhetta kokonaisvaltaisempaa. Dialogi koostuu puheen lisäksi eleistä, ilmeistä, sekä tunteista. (THL 2015.)

Dialogisessa suhteessa on olennaista se, että työntekijä uskaltaa astua oman mukavuusalueensa ulkopuolelle, sellaiselle alueelle, josta hänellä ei ole riittävää tietoa. Dialogissa kyse on enemmänkin kuuntelusta, kuin puhumisesta ja energian suuntaamisesta sellaiseen, mitä ei vielä tiedetä tai ymmärretä (Eriksson & Arnkil 2005, 37). Tällöin tarkoitus onkin rakentaa tietoa yhdessä. Juuri tietämättömyydessä on avain toisen avoimeen kohtaamiseen. (Mönkkönen 2010, 54.)

Mutta mitä asiantuntijuutta on epävarmuus tai tietämättömyys? Tässä moni työntekijä kokeekin haasteen, koska yleensä odotetaan, että ammattilainen tietää. Päinvastoin odotuksia, tietämättömyys, jopa pieni ”tyhmyys”, saattaakin olla vaikuttavampaa auttamistyötä (Hulkkonen 2014, 43). Vaikka päivähoidon ammattikasvattaja tietää paljon lapsien kehitysvaiheista, kasvatuksesta ja hoidosta, tulee hänen osata asettua myös sille alueelle, jossa tieto lapsesta rakennetaan yhdessä vanhempien kanssa. Ammattikasvattajan on tällöin osattava luopua juurikin asiantuntijuudestaan, sillä tällöin jo olemassa olevaa tietoa jalostetaan yhdessä myös vanhempien tiedoksi. Vanhemmat ikään kuin pyydetään mukaan pohtimaan ratkaisua ongelmalliseen tilanteeseen (Pyhäjoki & Koskimies 2009,

191). Työntekijä voikin pitää hyvänä käytäntönä kysyä lapsen vanhemmilta, voisivatko nämä auttaa häntä ongelman ratkaisemisessa (Forrester ym. 2007). Tällöin yhdistyvät toisiaan täydentävät ammattikasvattajan tietotaito ja vanhempien arkielämän asiantuntijuus. (Mönkkönen 2010, 54.)

Perheiden tilanteissa kokoonnutaan helposti erilaisiin palavereihin, jotka ovat hyvin usein asiantuntijakeskeisiä. Perhe on palaverissa usein kuuntelevana osapuolena tai pahimmassa tapauksessa perhettä tai sen lähiverkostoa ei kutsuta osallistumaan palaveriin lainkaan. Tällöin perhe nähdään helposti objektina, kohteena, eikä niinkään yhteistyökumppanina. Suomessa palvelukulttuuri on asiantuntija- ja yksilökeskeistä, jolloin perheen ja sen verkoston voimavarat jäävät helposti unholaan. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 191-195.)

Palaverit voivat myös ajautua kauas dialogisuuden periaatteista, jolloin palaveri tuntuu taistelujen tantereelta, jossa jokaisen asiantuntijan tulee puolustaa omaa näkemystään. Suomessa palvelujärjestelmä on hyvin sektoroitunut ja erikoistunut. Selkeärajaisiin ongelmiin on vielä helppo saada apua, mutta usein elämäntilanteet ja ongelmat ovat mutkikkaampia, monitahoisempia. Tällöin perheet ovat yleensä monen eri palvelun piirissä kenenkään täysin hallitsematta tilannetta. Syntyy päällekkäisyyksiä ja toisaalta perheen väliinputoamista. Kun huoli on tuntuva, vaaditaan onnistuneeseen palaveriin tietynlaisia toimintatapoja, järjestäytyneitä verkostopalavereja. Tällöin osallistujien sitoutuneisuus parantuu ja kaikille selkeytyy paremmin tilanteen koordinointi. Dialogisuutta onkin tärkeää noudattaa myös palaverissa. (Pyhäjoki & Koskimies 2009, 195.)

Kun perhe kohdataan hyvässä vuorovaikutuksessa ja avoimessa dialogissa, on todennäköisempää, että se sitoutuu yhteistyöhön (Forrester ym. 2007). Muutokselle syntyy mahdollisuus, kun työntekijä valmistautuu perheen kohtaamiseen, ennakoi kunnioittavan kohtaamisen tapaa ja sanoittaa huolen aiheen konkreettisesti itselleen selväksi. Se ei aina ole helppoa: vaatii sosiaalialan ammattilaiselta erityistä taitoa ilmaista oma kanta selkeästi, mutta hienotunteisesti, ketään syyllistämättä (Heino 2003, 43). Mutta myöskään työntekijän ei kannata syyllistyä, jos perhe välittömästi puheeksiottotilanteen jälkeen hämmentyy tai suuttuu – kyseessä on tavallisesti ensireaktio. (Pyhäjoki & Koskimies, 2009, 191.)

Mikäli työntekijä tuntee itsensä ärtyneeksi tai turhautuneeksi, on hänen hyvä miettiä palautetta, jota sai puheeksiottotilanteen aikana. Työntekijä voi myös ennakoida, miten asiakassuhde mahdollisesti jatkuu tilanteen jälkeen. Aina puheeksiotto ei myöskään helpota tilannetta tai vähennä huolia – päinvastoin, työntekijä saattaa tuntea itsensä entistä huolestuneemmaksi tilanteen jälkeen. Tällöin työntekijän on kuitenkin hyvä muistuttaa itselleen, että on hyvä, että tilanteen vakavuus tuli kokonaisuudessaan esille, jolloin lapsen tilanne on mahdollista arvioida uudelleen. (Eriksson & Arnkil 2005, 38.)

Ei kuuntelua, vaan kuuntelemista

Usein kiinnitetään huomiota siihen, miten jokin asia sanotaan – sanotaanko se oikein, sanotaanko se niin, ettei vastapuoli loukkaannu. Yhtä tärkeää, ellei tärkeämpääkin, on kuitenkin se, miten vastapuolta asettaudutaan kuuntelemaan. Kuunteleminen ei ole sama asia kuin kuuleminen. Kuunteleminen on aktiivista läsnäoloa ja tilanteeseen ja toiseen ihmiseen keskittymistä. (Nummenmaa & Karila 2011, 49-51.)

Kuunteleminen on haastavaa. Toista ihmistä kuunnellessa ajatukset saattavat harhailla menneessä tai tulevassa. Toisen puhetta saatetaan ennakoida niin, että lopulta kuullaan vain se, mitä haluttiinkin kuulla. Tällöin kuunteleva osapuoli luulee tietävänsä, mitä toinen osapuoli yrittää sanoa. Toista kuunnellessa saatetaan odottaa vain omaa vuoroa päästä ääneen, kertomaan omat mielipiteet ja näkemykset. Toinen saatetaan myös keskeyttää malttamattomana. (V. Mälkiäinen 30.12.2014 sähköpostiviesti.)

Sanattoman viestinnän vaikutus keskustelussa on äärettömän tärkeää. Tutkimustenkin mukaan vanhemmat olivat vastaanottavaisempia huolipuheelle silloin, kun työntekijä osoitti puheessaan empatiaa ja toi sanattomalla viestinnällään esille hyväksyntää, kuten nyökkäili ja hymyili. (Forrester ym. 2007.) Aktiivista kuuntelemista voikin osoittaa monin eri tavoin asentojen, ilmeiden ja eleiden avulla. Hyvän kuuntelijan tunnistaa koko olemuksesta. Passiivinen kuuntelu ei niinkään rohkaise puhujaa olemaan avoin. Hyvä kuuntelija auttaakin puhujaa

sillä, että osoittaa ymmärtävänsä. Kun kuuntelija on aktiivinen, puhujan on helpompaa jakaa ajatuksiaan ja pohdiskella ääneen. Ymmärtämisen osoittaminen on aina työntekijän vastuulla. (Tapiala 2009.)

Työntekijä voi osoittaa ymmärtävänsä esittämällä kysymyksiä tai kommentteja siten, että asiakas huomaa työntekijän ymmärtäneen oman puheenvuoronsa. Tällöin puhutaan asiakkaan peilaamisesta. Peilata voi toistamalla asiakkaan kertoman asian hieman eri sanoin tai selventämällä asiaa, jolloin työntekijä lisää oman ideansa asiakkaan ajatukseen, kuten: ”Kerroit äsken, että Markus on kiinnostunut kirjoista. Päiväkotiryhmässämme olemme huomanneet saman”. (Nummenmaa & Karila 2011, 49-51.)

Kuuntelemiseen liittyy myös haasteita, mutta hyväksi kuuntelijaksi voi opetella. Haasteita kuuntelemiseen ja ymmärtämiseen saattavat luoda liialliset etukäteissuunnitelmat – jos työntekijä on päättänyt, että vasu-keskustelu käydään vanhempien kanssa puhtaasti lomakkeen avulla kohta kohdalta, voi työntekijän olla vaikeaa kuulla vanhempien viestejä rivien välistä. Keskustelun etenemisestä tulee tärkeämpää kuin kuuntelemisesta. Joskus myös suhtautuminen toiseen ihmiseen – oli se sitten hyvää tai huonoa - saattaa muodostua hyvän kuuntelemisen esteeksi. Liiallinen tunteenomaisuus ammatillisissa keskusteluissa voi viedä huomion kuuntelemisesta muihin, epäolennaisiin asioihin. (Nummenmaa & Karila 2011, 49-51.)

5 KEHITTÄMISHANKKEEN ETENEMINEN

5.1 Ideasta oppaaseen

Kehittämishanke ajoittui syyskuulta 2014 toukokuulle 2015. Hankkeeseen kuului neljä eri vaihetta, jotka olivat ideointivaihe, työskentelyvaihe, viimeistelyvaihe, sekä päätösvaihe. Nämä vaiheet veivät kohti valmista opasta.

	2014-2015	TOIMIJAT	MENETELMÄT	AIHE	TUOTETTU MATERIAALI
IDE- OINTI	syyskuu	harjoittelupaikan ohjaaja, lastensuojelun sosiaalityöntekijä	sähköpostit, tapaamiset, puhelut	opinnäytetyöaiheen ideointi	opinnäytetyöpäiväkirja, muistio
	lokakuu	päivähoidon johtaja	sähköpostit	työelämäyhteistyökumppanin ajatusten kartoittaminen	opinnäytetyöpäiväkirja, muistio
TYÖS- KEN- TELY- VAIHE	marraskuu	päivähoidon johtaja + päiväkodinjohtajat	kokous	opinnäytetyöidean esitteleminen, alustavien ehdotusten kuuleminen, työryhmän kokoonpanon suunnitteleminen	muistio
		päivähoidonjohtaja	sähköposti	tutkimusluvan anominen, alkukartoituskyselyn lähettäminen eteenpäin välitettäväksi, toimeksiantosopimuksen allekirjoittaminen	opinnäytetyöpäiväkirja
		harjoittelupaikan ohjaaja	sähköposti	ehdotus, että joku perhekeskuksen työntekijöistä osallistuisi työryhmään	opinnäytetyöpäiväkirja
		työryhmä	sähköposti	toivottaminen tervetulleeksi ryhmään, kokoontumisajan kohdan sopiminen	opinnäytetyöpäiväkirja
	joulukuu	päiväkotien työntekijät	kyselylomake	alkukartoituskyselyn vastausai- ka päättyy	koonti vastauksista
		työryhmä	kokoontumi- nen	kyselyn vastausten esittely, oppaan sisällyksen suunnittelu	muistio
		opiskelija	itsenäinen työskentely	oppaan työstäminen	oppaan sisällysluettelo
	tammikuu	työryhmä	kokoontumi- nen	oppaan sisällyksen muokkaami- nen	muistio
VII- MEIS- TELY- VAIHE	helmikuu	opiskelija	itsenäinen työskentely	oppaan työstäminen	raakaversio oppaasta
		työryhmä	sähköposti	palaute raakaversiosta	parantelu ehdotukset
PÄÄTÖS- VAIHE	maaliskuu	opiskelija	itsenäinen työskentely	oppaan työstäminen	oppaan 1. valmis versio
	huhtikuu	työryhmä	sähköposti	palaute oppaasta	viimeistelyehdotukset
	toukokuu	opiskelija	its. työsk.	opas valmis käytettäväksi	valmis opas

Kuvio 3. Kehittämishankkeen aikataulu.

Kehittämishankkeeni voi sanoa käynnistyneen syyskuussa tiedusteltuani Raision perhekuraattori Minna Lehtiseltä mahdollisuutta harjoitteluun Raision perhekeskuksessa. Samassa yhteydessä Lehtinen antoi minulle Raision lastensuojelussa työskentelevän Jenni Hannulan yhteystiedot, joka viimeisteli parhaillaan graduaan siitä, millaista lastentarhanopettajaopiskelijat kokevat lastensuojeluosaamisensa olevan. Syyskuun lopussa harjoittelupaikkani Raisiossa varmistui haastattelun myötä. Samalla kävin tapaamassa myös Hannulaa, jonka kanssa kävimme keskustelun mahdollisista jatkotutkimusaiheista, joita hänen gradustaan oli noussut.

Syys-lokakuun vaihteessa minulla heräsi valtava kiinnostus tehdä opinnäytetyö huolen puheeksiottamisesta. Olin tutkinut asiaa ja huomannut, että varhaiskasvatuksen työntekijät saattavat usein kokea huolen puheeksiottamisen vaikeaksi (Eriksson & Arnkil 2005, 7-8). Esittelin ideani opinnäytetyötäni ohjaavalle opettajalle Eeva Timonen-Kalliolle ideaseminaarissa. Samoihin aikoihin lähestyin ideani kanssa myös Raision päivähoidon johtajaa, Päivi Rantasta. Rantanen kiinnostui ideastani ja sovimme, että hän ottaa opinnäytetyöni esille seuraavassa päiväkodinjohtajien kokouksessa. Kävi ilmi, että myös päiväkodinjohtajat pitivät ehdotustani huolen puheeksiotto –oppaasta erittäin hyvänä.

Marraskuun alussa hyväksyin opinnäytetyösuunnitelmani Timonen-Kalliolla, sekä yliopettaja Kari Salosella. Marraskuussa kävin myös esittelemässä suunnitelmani Raision päiväkodinjohtajille. Samalla kuulin ensimmäisiä ehdotuksia ja ideoita siitä, millainen opas tulisi Raision varhaiskasvatuksessa tarpeeseen. Heitin ilmoille myös ajatuksen siitä, että perustaisimme oppaan kehittelyä varten työryhmän. Pohdimme yhdessä, että työryhmässä olisi hyvä olla työelämän edustajia varhaiskasvatuksen eri sektoreilta – lastentarhanopettajia, erityislastentarhanopettajia, sekä päiväkodinjohtajia. Rantanen lupasi selvittää, ketkä olisivat kiinnostuneita osallistumaan työryhmään. Itse ajattelin, että työryhmän olisi hyvä olla vieläkin moniammatillisempi ja ehdotin Minna Lehtiselle, että siihen osallistuisi joku myös perhekeskuksesta. Mirva Maine ilmaisi halukkuutensa osallistua oppaan kehittämistyöhön.

Rattaat pyörähtivät kunnolla käyntiin marraskuun puolessavälissä. Selvittelin lupa-asioita ja anoin tutkimuslupaa Rantaselta. Lähetin hänelle myös oppaan ideointiin liittyvän alkukartoituskyselyn, jonka hän välitti eteenpäin päiväkodinjohtajille, jotka puolestaan lähettivät sen oman yksikkönsä työntekijöille. Samoihin aikoihin lähestyin myös koolle saatua työryhmää sähköpostitse. Sovimme työryhmän jäsenten kanssa ensimmäisen varsinaisen kokoontumisemme joulukuulle. Marraskuun lopussa tapasimme vielä Rantasen kanssa toimeksiannon allekirjoittamisen merkeissä.

Joulukuun puolessa välissä tapasimme siis työryhmän kanssa ensimmäisen kerran. Esittelin työryhmälle alkukartoituskyselyyn tulleet vastaukset ja lähdimme niiden pohjalta miettimään, mitä oppaan olisi hyvä pitää sisällään. Mietimme myös oppaan ulkoasua ja rakennetta, jotta siitä tulisi mahdollisimman houkutteleva ja helppo lukea. Työryhmissä käytiin myös keskustelua Raison varhaiskasvatuksen yhteisistä käytännöistä. Lisäksi työntekijät pystyivät refleктоimaan omaa toimintaansa liittyen nimenomaisesti huolen puheeksiottamiseen. Työryhmät toimivat myös oivana väylänä arvokkaiden kokemusten jakamiseen ja kuulemiseen.

Joulukuisen alkupolkaisun jälkeen olin tammikuun työryhmään valmistellut oppaan alustavan sisällysluettelon. Olin lähettänyt sisällysluettelon työryhmäläisille jo etukäteen, jotta he pystyisivät tutustumaan siihen rauhassa ja miettimään mahdollisia kehitysehdotuksia. Kävimmekin sisällysluettelon kohta kohdalta läpi ja mietimme vielä tarkemmin, mitä minkäkin osion olisi hyvä pitää sisällään.

Työryhmän oli tarkoitus kokoontua helmikuussa kolmannen kerran, mutta oman sairastumiseni takia kokoontuminen jouduttiin perumaan. Tätä kokoontumista varten olin valmistellut materiaalia opasta varten ja pyysin siitä palautetta sähköpostitse työryhmäläisiltä. Sovimme myös, että jatkamme kehittämistyöskentelyä sähköpostitse, sillä kevät oli monen kalenterin osalta jo hyvin kiireinen.

Maaliskuun aikana työstin itsenäisesti opasta ja lähetin ensimmäisen version arvioitavaksi työryhmälle. Työstin oppaan sisältöä, rakennetta ja ulkoasua pa-

lautteen mukaisesti, kunnes huhtikuun lopulla oppaasta valmistui viimeinen versio.

5.2 Kehittämisen menetelmät

Alkukartoituskysely

Halusin selvittää mahdollisimman monen päiväkodin työntekijän ajatuksen siitä, millainen huolen puheeksiottamista käsittelevä opas tulisi tarpeeseen – mitä oppaassa tulisi olla ja mitä siitä mahdollisesti voisi jättää kokonaan pois. Tarkoituksellisesti en käyttänyt alkukartoituskyselyn tekemiseen paljoakaan arvokasta aikaa, sillä kyselyn vastausten tarkoitus oli vain antaa suuntaviivat tulevalle kehittämistyöllemme. Virallisena tiedonkeruumenetelmänä alkukartoituskysely olisi vaatinut paljon enemmän suunnittelua ja täten aikaa.

Painotin kyselyn saatteessa, että kyse on puhtaasti ideoinnista ja villitkin ideat ovat sallittuja – aivan kuten aivoriihessä. Ideointivaiheessa ei myöskään ole tarkoitus arvostella ideoita, vaan ideoiden jalostaminen tapahtuu toisessa tilanteessa. Uudelleen ideointi saattaa ja todennäköisesti onkin tarpeellista myös varsinaisen ideointivaiheen jälkeen ja siihen voidaankin palata myös muissa vaiheissa. (Toikko & Rantanen 2009, 59.) Kysely sopii ideointitarkoitukseen hyvin. Kyselyn etuna onkin se, että sen avulla voidaan tavoittaa laaja joukko henkilöitä. Lisäksi kyselyssä voidaan kysyä monia asioita. Kysely on myös tehokas ja säästää aikaa – siksi se sopii juuri alkukartoitukseen loistavasti. (Hirsjärvi ym. 1997, 190.)

Kysely koostuu avoimista kysymyksistä, kuten esimerkiksi ”mitä oppaassa tulisi sinun mielestäsi olla, mistä sinulle olisi hyötyä?” ja ”millaisissa tilanteissa olet kokenut lapsesta huolta; millaista apua olisit tilanteeseen kaivannut?”. Kun kysymys muotoillaan avoimeksi, kysymyksen jälkeen on tyhjä tila vastaukselle. Avoin kysymys siis sallii vastaajan ilmaista itseään vapaasti. Vastaaja voi itse osoittaa tietämyksensä aiheesta ja sen, mikä hänen mielestään on keskeistä kysyttävässä asiassa. Avoimien kysymysten avulla voidaan myös tulkita vastaajien motivaatiota tutkittavaa aihetta kohtaan. (Hirsjärvi ym. 1997, 193-196.)

Jotta alkukartoituskysely olisi tavoittanut mahdollisimman monta työntekijää, sovimme päivähoiton johtajan Päivi Rantasen kanssa, että lähetän kyselyt päiväkoteihin hänen kauttaan. Aikaa vastaamiseen oli kolme viikkoa. Lopputulema oli, että kyselyyn ei tullut niin paljon vastauksia, kuin olisin toivonut. Vaikka vastauksia tuli odotettua vähemmän, oli jokainen vastaus kuitenkin arvokas. Huomasin, että odotukset opasta kohtaan noudattivat jokaisessa vastauksessa samaa kaavaa: oppaalta toivottiin konkretiaa, selkeyttä ja helppolukuisuutta. Selkeiden suuntaviivojen lisäksi vastaukset saivat työryhmässä aikaan ideointia, jonka sytykkeeksi ne olivat osaksi tarkoitettukin. Käytin vastauksia työryhmämme ensimmäisessä palaverissa, jossa ne herättivät keskustelua ja kysymyksiä.

Moniammatillinen työryhmä

Kehittämistoiminnalla on sosiaalinen luonne – kehittämistä voi harvoin toteuttaa onnistuneesti vain pienen joukon kesken. Toimintaan voivat tuoda panoksensa kaikki ne, joita kehittäminen jollain tavalla koskettaa. Kehittämistyössä usein keskeisimmät toimijat kuitenkin muodostavat työryhmän, jolle nimetään erillinen ryhmää koossa pitävä koordinaattori. (Toikko & Rantanen 2009, 58-73.)

Huolen puheeksiotto –oppaan kehittämistä perustettiin moniammatillinen työryhmä. Halusin, että opasta ovat suunnittelemassa ne, joiden käyttöön opas on tulossa. Toisaalta tausta-ajatuksena oli saada kokoon mahdollisimman moniammatillinen työryhmä. Työryhmään kuuluikin lastentarhanopettajia, erityislastentarhanopettaja, päiväkodinjohtaja, sekä perhevalmentaja. Toimin itse työryhmän koordinaattorina. Minulla oli päävastuu oppaan toteuttamisessa, mutta yksin ei toimintaa ole mielekästä kehittää – se on lähes mahdotonta. Toiminnallinen opinnäytetyö vaatii eri vaiheiden toimijoita onnistuakseen (Salonen 2013, 6).

Kokoonnuimme työryhmän kanssa kaksi kertaa, joulukuussa ja tammikuussa. Koordinaattorina toimin luonnollisesti myös ryhmän koollekutsujan roolissa. Ensimmäisen tapaamisemme sovimme sähköpostitse marraskuussa ja lähempänä kokoontumisajankohtaa lähetin osanottajille vielä muistutuksen työryhmästä. Olin suunnitellut tapaamiskerrat etukäteen ja valmistellut niihin erilaista materi-

aalia. Joulukuulle ajoittuneeseen ensimmäiseen työryhmään osallistui yhtä sairastunutta lastentarhanopettajaa lukuun ottamatta kaikki, jotka kehittämistyöhön olivat lupautuneet mukaan. Yhteensä meitä oli paikalla kuusi. Myös tammikuun työryhmän osanottajamäärä oli kuusi.

Palautekyselyt

Palautteen saaminen on äärettömän tärkeää, kun kehitetään toimintaa (Viitonen). Ehdin keräämään oppaastani palautetta työryhmän jäsenien lisäksi muun muassa terveydenhoitajalta, lastenhoitajalta, sekä ”kokemusasiantuntijalta”, eli lapsen vanhemmalta. Sain palautetta toki pitkin prosessin kulkua, esimerkiksi oppaan raakaversioista. Palautteet ohjasivat toimintaani oikeaan suuntaan ja muokkasin opasta useaan otteeseen kohti lopullista versiota.

En tehnyt palautetta varten erillisiä palautuskyselyitä, vaan pyysin arvioijilta vapaamuotoista palautetta. Olisin toivonut pystyväni järjestämään vielä yhden työryhmän kokoontumisen, jossa olisin kerännyt myös palautteen, mutta oman ja työryhmän jäsenten kiireisen aikataulun ja täten ajanpuutteen vuoksi viimeinen kokoontuminen ei toteutunut. Sovimme työryhmän kanssa käyvämmä palautekeskustelua sähköpostitse.

5.3 Kehittämistyön aikana hankitun tiedon dokumentointi

Kehittämistyössä tiedolla on käytännöllinen merkitys – se tukee kehittämistä (Toikko & Rantanen 2009, 113). On myös tärkeää, että opinnäytetyöraportissa tulee näkyville se, mitä on tapahtunut opinnäytetyöidean ja valmiin tuotoksen välillä.

Jotta kehittämisen prosessi pysyisi selkeänä sekä minulle itselleni, että myös työryhmän jäsenille, pidin koko prosessin ajan opinnäytetyöpäiväkirjaa. Kirjasin päiväkirjaan prosessin tärkeimmät vaiheet, päivämäärät ja sen, mitä kyseisenä ajankohtana on tapahtunut tai saatu aikaan. Päiväkirja toimi suurena apuna esimerkiksi tilanteissa, joissa piti varmistaa, mitä kunakin päivämääränä oli tapahtunut. Päiväkirjaan kokosin myös tärkeimmät sähköposti- ja puhelinkeskus-

telut, sekä työryhmien kokoontumisista syntyneet muistiot. Päiväkirjaan siis dokumentoitui kaikki opinnäytetyöprosessissa mukana olevien toimijoiden kanssa tapahtuva yhteistyö – koko opinnäytetyöprosessi vaiheineen. Työryhmien kokoontumisen jälkeen kirjoitin aina muistion, jonka lähetin kaikille työryhmän jäsenille. Muistioon dokumentoitui kokouksen kulku ja kokouksessa päätetyt asiat.

Vaikka alkukartoituskyselyt toimivat tässä kehittämistyössä todella vain nopeahkona kartoituksena suurelle osalle päivähoidon työntekijöitä, koin vastaukset kuitenkin arvokkaiksi. Dokumentoin kyselyyn tulleet vastaukset huolellisesti tekstitiedostoksi. Oppaan kehittelyn edetessä vastauksiin oli helppo palata aina uudelleen, kun ne löytyivät jäsenneltyinä omasta tiedostostaan. Työntekijöiden ideat myös pystyi hahmottamaan nopeallakin vilkaisulla.

6 KEHITTÄMISTOIMINNAN TUOTOS

6.1 Hyvän oppaan tuntomerkit

Hyvän oppaan laatiminen vie paljon aikaa (Nissi 2009). Sanotaan, että opas ei voi koskaan olla liian selkeä. Selkeyttä oppaaseen tuovat helposti ymmärrettävä teksti, joka on sisällöltään tarpeeksi kattavaa. On hyvä, että kappaleet ovat lyhyehköjä ja käytetty sanasto kohderyhmälleen osoitettua. (Hyvärinen 2005.) Koska opinnäytetyöni tuotoksena syntynyt opas tehtiin varhaiskasvatuksen henkilökunnalle, oli oppaassa mahdollista käyttää myös ammattisanastoa. Mikäli opas olisi sen sijaan kohdennettu esimerkiksi vanhemmille, olisi sanojen pitänyt olla mahdollisimman yleiskielisiä (Hyvärinen 2005).

Opasta tehdessä tulee miettiä myös sitä, missä järjestyksessä asiat esitetään. Kuten kirjassa, myös oppaassa tulee olla tietoisesti rakennettu ”juoni”, jota oppaan käyttäjä pystyy seuraamaan. Järjestyksenä voi toimia tärkeys- tai aikajärjestys, tai opas voidaan muotoilla aihepiireittäin. Tärkeintä on miettiä sitä, missä tilanteessa opasta luetaan ja mitä oppaan tekstillä halutaan lukijassa saada aikaan. (Hyvärinen 2005.)

Vaikka oppaan teksti olisi selkeää ja kattavaa, tulee oppaan tekijän muistaa myös motivoida lukijaa. On tutkittu, että ihmiset noudattavat neuvoja parhaiten silloin, kun niiden mukaan toimiminen ei haittaa heidän tavallista elämäänsä. Mikäli ohjeiden mukaan toimiminen sitten vaatii suuria ponnisteluja, nousee ohjeiden perustelu tärkeään asemaan. Mikäli opas on täynnä pelkkää neuvontaa, mutta siitä ei kerrota mitään, miten ohjeiden mukaan toimiminen lukijaa hyödyttää, saattaa opas helposti jäädä pölyttymään kaapinnurkkaan. Houkuttelevin perustelu noudattaa ohjeita onkin lukijalle koituva hyöty. (Hyvärinen 2005.)

Hyvässä oppaassa on huomioitu myös rakenteelliset seikat. Otsikot ja väliotsikot sijainteineen ovat tarkasti suunniteltuja. Väliotsikot rytmittävät tekstiä helpommin luettavaksi, mutta niiden määrässä ei ole liioiteltu. Otsikkojen olisi hyvä antaa lukijalle heti käsitys siitä, mitä tuleva teksti käsittelee (Nissi 2009). Myös

kappalejako on tärkeää. Kappalejaolla voi osoittaa lukijalle sen, mitkä asiat tekstissä kuuluvat tiukemmin yhteen. (Hyvärinen 2005.) Erilaiset luettelmat ovat usein myös varsin toimivia. Ne elävöittävät tekstiä tehden oppaan ulkoasusta mielenkiintoisemman ja toisaalta ovat armollisia lukijaa kohtaan, sillä niiden avulla pitkät lauseet saa paloitetua pienemmiksi. Erilaisilla kuvioilla, kuten tähdillä, palloilla tai luettelmaviivoilla saa myös nostettua tärkeimpiä asioita paremmin esille. (Nissi 2009.)

Oikeinkirjoituksen merkitystä hyvässä oppaassa ei voi tarpeeksi korostaa. Mikäli opas on kirjoitettu huolimattomasti ja teksti vilisee kirjoitusvirheitä, se sekä hankaloittaa ymmärtämistä, että aiheuttaa monesti myös ärtymystä. Mikäli kieliasu vaikuttaa lukijan mielestä tönköltä ja peruskielioppi on vajavaista, saattaa lukija epäillä myös kirjoittajan muita taitoja, eikä opas ole välttämättä enää kovin uskottava. Opas teksteineen onkin hyvä luetuttaa useampaan kertaan muilla, sillä omille virheille sokeutuu herkästi. (Hyvärinen 2005.)

6.2 Huolen puheeksiotto-opas

Lähtökohta oppaan rakentumiselle oli alusta alkaen varhaiskasvatuksen työntekijöiden tarpeet ja toiveet. Halusin luoda yhdessä työryhmän kanssa sellaisen oppaan, joka olisi käyttäjiensä näköinen – alkukartoituskyselyn vastauksissa toivottiinkin selkeätä, käytännöllistä ja helppolukuista työvälinettä varhaiskasvatuksen arjen kiemuroihin. Vastauksissa korostui myös palveluohjauksellinen näkökulma. Useampi vastaaja toivoi oppaaseen tietoa siitä, mihin varhaiskasvatuksen työntekijä voi ohjata lapsen ja perheen, jos esimerkiksi päiväkodin omat resurssit ja tukitoimet eivät ole riittäviä.

Opas nimettiin Puheeksiotto-oppaaksi. Sisällysluettelon jälkeen oppaassa on ”Alkusanat”, joka orientoi lukijaa siihen, mikä opas on ja millaisissa tilanteissa sitä voi käyttää. Johdantona toimivassa Alkusanat-osiossa kerrotaan myös lyhyesti siitä, ketkä ovat olleet mukana oppaan suunnittelutyössä. Alkusanaja ja sisällysluettelo seuraa teoriaosuus huolen puheeksiottamisesta. ”Huoli on subjektiivinen tunne” –sivu toimii ikään kuin johdantona huolen puheeksiotto –

menetelmään. Osio pitää sisällään työntekijää rohkaisevaa tietoa siitä, että jokaisella työntekijällä on oma subjektiivinen näkemyksensä lapsen tilanteesta.

Dialogisuus on koko puheeksiottomenetelmän kantava voima, joten myös dialogisuudesta on oppaassa oma osionsa, ”Dialogisuuden 5 tuntomerkkiä”. Teoriaosuutta seuraa huolen puheeksiottamisen menetelmä, jossa kerrotaan yksityiskohtaisesti, miten huolen voi ottaa puheeksi Erikssonin ja Arnkilin ohjein. Teoria- ja menetelmäosuutta tukee esimerkkitarina siitä, kuinka huolen puheeksiottaminen voi helposti epäonnistua.

Tämän jälkeen oppaassa on ”Lapsi päivähoidossa” –kaavio, joka kuvioineen ja toimintaohjeineen selkeyttää sitä, että vasta ensisijaisten tukitoimenpiteiden jälkeen ja akuuteissa tilanteissa tehdään lastensuojeluilmoitus. Näitä kaavioita seuraa tärkeä muistutus siitä, millaisissa tilanteissa ollaan jo huolen harmaimmalla vyöhykkeellä ja lastensuojeluilmoituksen tekemistä on harkittava tarkoin. Osiossa on jaoteltu lastensuojeluilmoituksen tekoa vaativat tilanteet kahtia: kiireelliset, vakavammat tilanteet ja sellaiset tilanteet, joissa on ensin ohjattava perhe muiden, ensisijaisten tukitoimien piiriin. Mikäli tukitoimetkaan eivät poista huolta, on lastensuojeluilmoitusta harkittava. Oppaassa on myös ”Miten toimimme, kun huoli herää” -osio, jossa on tiivistetty taulukon muotoon se, kuka toimii ja miten toimitaan huolettavissa tilanteissa.

Oppaan liitteenä ovat lomakkeet, jotka kuuluvat Erikssonin ja Arnkilin luomaan huolen puheeksiottamisen menetelmään. Lomakkeet ovat tarkoitettu työntekijän tueksi eri tilanteissa. Ensimmäinen lomake on tarkoitettu tilanteeseen, jossa työntekijä haluaa vielä arvioida huoltansa, toinen lomake on tarkoitettu täytettäväksi juuri ennen puheeksiottoa ja kolmas lomake on tarkoitettu täytettäväksi pian puheeksiottotilanteen jälkeen. Lomakkeet ovat oppaassa helposti tulostettavassa tai kopioitavassa muodossa.

6.3 Oppaan käyttömahdollisuudet

Vaikka opas on tehty vastaamaan varhaiskasvatuksen työntekijöiden tarpeisiin, ei ole olemassa mitään estettä, miksei se kävisi myös esimerkiksi muiden peruspalvelujen, kuten koulujen ja neuvoloiden käyttöön. Samoin opasta voisivat hyödyntää myös aikuispalvelujen työntekijät, sillä perusperiaate huolen puheeksiottamisen menetelmässä on samanlainen riippumatta siitä, kenen kanssa huoli otetaan puheeksi.

Kysyin eräältä terveydenhoitajalta, näkisikö hän voivansa käyttää opasta omassa työssään. Hän toi esille, ettei heidän koulutuksessaan huolen puheeksiottamisesta oltu puhuttu pintaraapaisua enempää. Huolen puheeksiottamisen tärkeyttä oli korostettu, mutta terveydenhoitaja koki, että huolen esille ottaminen vanhempien kanssa tuntui silti ajatuksena haastavalta. Terveydenhoitaja sanoi, että ottaisi mielellään vastaavanlaisen oppaan myös oman työnsä tueksi.

Oppaan periaatetta voi käyttää myös työpaikoilla, esimerkiksi esimiestyössä. Esimiehet joutuvat toisinaan ottamaan huolia puheeksi työntekijöiden kanssa ja yhtälailla näissä tapauksissa puheeksiottaminen voi onnistua tai se voi sujua vähän huonommin. Myös esimies voi ennakoida, miten työntekijä tulee suhtautumaan puheeksiottoon ja miten esimies voisi asetella sanansa niin, ettei työntekijä kokisi tilannetta loukkaavana. Toisaalta oppaan perusperiaatetta voisi hyödyntää myös esimerkiksi silloin, kun esimies, tai kuka tahansa muu työyhteisön jäsen, antaa palautetta työtiimille tai -yhteisölle.

Opas on tarkoitettu opiskeltavaksi kokonaan, mutta oppaan eri osiot toimivat myös erillään luettuna. Esimerkiksi dialogisuuden periaate ei ole keskeistä vain silloin, kun otetaan huolia puheeksi, vaan dialogisuutta on hyvä yrittää opetella kaikenlaisessa kanssakäymisessä – oli kyse sitten vanhempien kohtaamisesta tai työpaikkakokouksesta. Yhtä hyvin lapsetkin voi kohdata dialogisesti! Oppaasta voi siis tarpeen tullen kerrata haluamiaan osioita.

7 ARVIOINTI JA POHDINTA

7.1 Kehittämishankkeen arviointi

Opasta arvioivat työryhmän jäsenten lisäksi myös muun muassa terveydenhoitaja ja varhaiskasvatuksessa pitkän työuran tehnyt lastenhoitaja. Lisäksi halusin antaa oppaan luettavaksi myös vanhemmalle, eli sellaiselle henkilölle, jonka omat lapset ovat olleet päiväkodissa hoidossa ja joka on tehnyt yhteistyötä varhaiskasvattajien kanssa. Tuotoksen onnistumisen lisäksi arvioin tässä kehittämishankeraportissa myös itse kehittämishanketta, sekä pohdin oppaan jatkokehittämismahdollisuuksia.

Kehittämishankkeen arviointi

Kehittämishankkeen tavoitteena oli rohkaista ja tukea varhaiskasvatuksen työntekijöitä ottamaan huoli puheeksi aikaisemmin. Kehittämistehtävä puolestaan oli luoda tähän tarpeeseen vastaava opas, joka toteutettiin lähtökohtaisesti työntekijöiden toiveita ja ideoita kuunnellen. Alkukartoituskyselyn vastausten, sekä oman ja työryhmän pohdintojen jälkeen oppaalle asetettiin arvosteltaviksi kriteereiksi helppolukuisuus, konkreettisuus, selkeärakenteisuus ja houkutteleva ulkoasu – toimiva työväline varhaiskasvatuksen työntekijöiden arkeen. Pystyin yhdessä työryhmän kanssa vastaamaan asetettuihin tavoitteisiin ja mielestäni opas onnistui kiitettävän hyvin.

Koen myös hankkeen etukäteen tehdyn aikataulutuksen toteutuneen suunnitellusti. Kaikille vaiheille varattuna ollut aika riitti hienosti ja hanke eteni sujuvasti. Työryhmä kokoontui riittävän useasti ja kokoontumisiin oli varattu tarpeeksi aikaa. Kokoontumisten lisäksi kävimme aktiivista keskustelua myös sähköpostitse. Oppaan ollessa raakaversiovaiheessa, ohjasivat työryhmän jäsenten kommentit ja arvioinnit minua eteenpäin viimeistelytyössä.

Työryhmän toiminnasta voi löytää myös joitain kehityskohtia. Ensimmäisessä kokoontumisessamme tuli esille, että työryhmään olisi mahdollista saada mukaan kokemusasiantuntija, eli varhaiskasvatuksessa olevan lapsen vanhempi -

kokemusasiantuntijaa ei kuitenkaan saatu mukaan. Luulen, että kokemusasiantuntija olisi tuonut aivan erilaista perspektiiviä työskentelyymme. Välillä myös keskustelu ajautui työryhmässä pois oppaan kehittämisestä, mutta toisaalta pysyen kokoajan aiheessa. Asia onkin hieman kaksijakoinen: vaikka työryhmässä ei kokoajan keskitytty pelkästään oppaan kehittämiseen, vaihdettiin siellä kuitenkin arvokkaita kokemuksia, kysyttiin kysymyksiä ja pohdittiin käytäntöjä – ja aiheina olivat nimenomaan varhainen puuttuminen ja huolen puheeksiottaminen.

Kehittämishankkeen tuotoksen arviointi

Mielestäni Puheeksiotto-opas onnistui kiitettävästi. Oppaalta toivottiin konkreettisia ohjeita, selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä. Monet alkukartoituskyselyyn vastanneista sanoivat, etteivät toivo oppaaseen teoriaa. Päädyimme työryhmässä kuitenkin siihen, että myös teorian tuominen esille on välttämätöntä huolen puheeksiottamisen menetelmän ymmärtämisen kannalta. Päätöksestämme huolimatta halusin kunnioittaa myös työntekijöiden toivetta, joten tein teoriaosuudesta tiiviin tietopaketin, joka kuitenkin kattaa kaiken menetelmän kannalta oleellisen. Opasta arvioitiinkin muun muassa siten, että se on kompakti opas, johon on taitavasti koottu huolen puheeksiottamisen tematiikka.

Erityiskiitosta opas sai visuaalisesta ilmeestään. Sitä kutsuttiin houkuttelevaksi ja laadukkaaksi. Oppaan sivuilla seikkailevat pöllöt ja aihetta keventävät kuvat ja runot saivat arvioijien mukaan mielenkiinnon pysymään yllä. Värimaailmaa arvioitiin onnistuneeksi ja tarkkaan harkituksi. Halusinkin luoda oppaasta myös visuaalisesti näyttävän. Lisäksi kiinnitin erityishuomiota oppaan houkuttelevuuteen. Omasta ja opasta arvioivien mielestä onnistuin tässä erinomaisesti.

Oppaan rakenne arvioitiin selkeäksi. Moni arvioijista kiinnitti positiivista huomiota oppaan tekstin seassa oleviin laatikoihin, joihin olin koonnut huolen puheeksiottamiseen liittyviä tärkeitä pointteja. Arvioijat sanoivatkin omien sanojensa mukaan, että ”ne siniset laatikot olivat hieno juttu, löytyi kaikki keskeiset asiat nopeasti” ja ”tykkäsin tummista laatikoista, joihin olit tiivistetysti kirjoittanut vink-

kejä ja huomioitavia seikkoja”. Laatikoiden tarkoitus olikin luoda oppaan rakenteeseen selkeyttä.

Opas oli arvioijien mielestä onnistunut myös sisällöllisesti. Eräs arvioijista kommentoi, että opas on ”asetettuihin tavoitteisiin nähden täydellinen”. Palautteiden mukaan oppaassa on huomioitu käytännön tarpeet, siinä on käytännönläheisiä esimerkkejä ja siinä on kiitettävästi faktatietoa. Kiitosta opas sai myös siitä, että siinä on avoimesti tuotu esille huolen puheeksiottamisen vaikeus – se, minkälaisia tunteita ja epäröintiä puheeksiottaminen saattaa työntekijälle aiheuttaa.

Moni arvioijista oli tyytyväinen siihen, miten aihetta oli oppaassa lähestytty: ”kirjoitustyyli ja aiheeseen lähestymistapasi on ihailtavan positiivinen, uskoa ja luottamusta ja toivoa herättävä” sekä ”juuri tuo empaattinen ja inhimillinen lähestyminen tekee oppaasta vielä paremman ja se, että myönnetään puheeksiottamisen vaikeus”. Myös oppaassa oleva esimerkki pieleen mennystä puheeksiottamisesta mainittiin palautteissa positiivisessa valossa: ”et kertonut siinä, miten puheeksiottaminen olisi sujunut täydellisesti, vaan esimerkin, miten kaikki ei sujunutkaan hyvin. Juuri niin kuin asiat varmasti todellisuudessaakin usein valitettavasti tapahtuvat”.

Jatkokehittämismahdollisuudet

Opas tiivistää kansiensa sisälle huolen puheeksiottamisen menetelmän keskeisimmät peruseriaatteet. Siihen on koottu koko menetelmän ydinajatus. Näin ollen opas voisi toimia hyvin myös koulutusmateriaalina. Varhaiskasvatuksen työntekijöille voisikin järjestää koulutuksia oppaan pohjalta. Koulutusidea tuli työryhmässä olleelta Mirva Maineelta oppaan arvioinnin yhteydessä. Mikäli opasta alettaisiin käyttämään koulutusmateriaalina laajemminkin, näkisin sen voivan kehittyä varta vasten myös kyseistä käyttöä varten. Tällöin opas voisi sisältää esimerkiksi erilaisia tehtäviä. Olisikin mielenkiintoista räätälöidä sekä opasta, että myös kehitellä koulutusta huolen puheeksiottamisen menetelmästä.

Eräänä jatkokehittämistarpeena näen oman Puheeksiotto-version tekemisen perhepäivähoitajille. Vaikka opas sisältääkin kaikille lasten kanssa työskenteleville sopivaa materiaalia, sisältää se myös paljon sellaista, joka ei suoranaisesti

sovi perhepäivähoitajien työhön – oppaassa puhutaan nimittäin paljon tiimin tuesta ja tiimipalavereista. Vaikka perhepäivähoitajat ovat verkostoituneita toisiensa kanssa ja heilläkin on esimiehen tuki, tekevät he paljon työtään myös itsenäisesti ja yksin. Oppaasta voisikin jatkokehitellä version, joka olisi tehty yksinomaan perhepäivähoitajia ajatellen. Vielä hienompaa olisi, mikäli perhepäivähoitajista saisi koottua työryhmän kehittämään opasta.

Oppaan kehittelyä varten perustetussa työryhmässä nousi esille ajatus hieman innovatiivisemmasta tavasta tehdä ”opas”. Aiheen tiimoilta voisi kuvata lyhyehköjä videoita. Videoilla voisi näkyä sekä onnistuneita, että epäonnistuneita puheeksiottoja. Videot voisivat toimia hyvin yhteen oppaan kanssa, tai opas voitaisiin kokonaan päivittää videon muotoon. Tällaisessa kehittämistoiminnassa moniammatillisuus nousisi aivan uuteen valoon, sillä videoiden tekemiseen tarvittaisiin niin näyttelijöitä, ohjaajia ja kuvaajia, kuin käsikirjoittajakin.

7.2 Ammatillinen pohdinta

Kehittämishanke ammatillisesta näkökulmasta

Puheeksiotto-opas vastaa ajankohtaiseen tarpeeseen hyvin vahvasti. Viimeaikaiset tapahtumat Suomessa - perhetragediat ja lasten kokemat surulliset kohdat - ovat olleet laajalti yhteiskunnallisessa keskustelussa. Niin perheet kuin ammattilaisetkin ovat tuoneet esille, kuinka varhaiseen puuttumiseen tulisi kohdentaa paljon enemmän resursseja (Guzenina-Richardson 2012). Hyvät käytännöt ja innovatiiviset palvelut ovat ripoteltuina kunnittain ympäri Suomea ja osassa kuntia perheille taataan vain minimipalvelut.

Opinnäytetyöprosessin ja kehittämishankkeen aikana olen kuullut ja lukenut yhä useammasta lähteestä, kuinka peruspalvelujen työntekijät ovat avainasemassa, kun puhutaan varhaisesta puuttumisesta tai huolen puheeksiottamisesta. Peruspalveluissa on uskallettava puuttua lapsen ja perheen hätään. Puheeksiotto-opas on kehitetty nimenomaan peruspalvelujen työntekijöitä ajatellen. Varhainen puuttuminen, joka on onnistuessaan tuen ja kontrollin yhdistelmä (Tesso 2009), ei kuitenkaan ole niin yksinkertaista tai helppoa. Lisäksi kenelläkään ei

ole varmaa tietoa siitä, mitä kaikkea sosiaalialan ammattilaiset tekevät vedoten varhaiseen puuttumiseen.

Parhaimmillaan ”varpu”:ksi kutsuttu toiminta on yhteistoimintaa, avointa vuoropuhelua ja ratkaisun etsimistä yhdessä asiakkaan kanssa. Pahimmillaan asiakas nähdään kohteena, johon kohdistetaan erilaisia toimenpiteitä. Kauhuskenaarioissa asiakasta ei kuunnella, vaan ajatellaan, että ainoastaan kohteen tulee kuunnella, meidän ei tarvitse. Toisaalta varhainen puuttuminen saatetaan mieltää vanhanaikaiseksi – varhainen tukeminen on modernimpaa ja parempaa. (Tesso 2009.) Puheeksiotto-opas saa toivottavasti aikaan lukijoissaan itse-reflektointia ja ammattieettistä pohdintaa, sekä uskallusta kohdata vanhemmat huolienkin äärellä.

Ammatillinen kasvu

Ammatillinen kasvu voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen: ammatinvalintaan, ammattiin kasvamiseen ja ammatissa kehittymiseen (Rahkonen 2011). Sinänsä ammatillinen kasvu on koko ihmisen työuran ajan kestävä oppimisprosessi (Helminen 2013), joten kolmannen vaiheen voi sanoa jatkuvan vähintään niin kauan, kuin jatkuu ihmisen työurakin. Opiskelijana koen tässä vaiheessa olevani toisessa vaiheessa, jossa kasvan sosionomin (AMK) ammattiin.

Tämä kehittämishanke on opettanut minulle lukuisia uusia asioita ja ollut merkittävä ammatillisen kasvun näkökulmasta. Kehittämishankkeen koordinointi ja työryhmän toiminnasta vastuun ottaminen olivat minulle ennen tätä prosessia vieraita asioita. Koen astuneeni mukavuusalueeni ulkopuolelle ja tarttuneeni haasteeseen. Oppiminen nousi uudelle tasolle, sillä olin päävastuussa koko hankkeen organisoimisesta. Hankkeen onnistuminen edellytti verkostoitumista, organisointia, yhteistyö- ja viestintätaitoja, sekä ennen kaikkea vuorovaikutusosaamista. Tiimityöskentelyn sujuminen oli ensiarvoisen tärkeää, sillä opas kehitettiin asiantuntijaryhmässä. Myös tuotokseksi luodun oppaan suunnittelu, työstäminen ja viimeistely olivat minulle ammatillisesti kasvattavia kokemuksia, sillä pääsin olemaan kyseisessä prosessissa ensimmäistä kertaa mukana.

Sosiaalialan ammatillisessa kasvuprosessissa ammatillistieteellinen tieto, käytännön tuoma kokemus ja omakohtainen kehitysprosessi käyvät vuoropuhelua (Helminen 2013). Ammatillinen kasvu siis sitoo yhteen ihmisen persoonan, aiemmin omaksutun tiedon ja alaan liittyvän teorian ja kokemuksen (Rahkonen 2011). Tässä kehittämishankkeessa pystyin hyödyntämään opiskeluiden aikana kerääntynyttä ammatillistieteellistä tietoa ja erilaisista projekteista saatuja projektityöskentelytaitoja. Lisäksi perehdyin laajalti tietoperustaan liittyvään kirjallisuuteen, joka on entisestään kasvattanut alaan liittyvää teoriaosaamistani.

Sosiaalityön ammatillisen toiminnan tärkeimpinä lähtökohtina on pidetty arvoja ja etiikkaa (Raunio 2009, 82). Asiantuntija kyseenalaistaakin jatkuvasti omaa toimintaansa ja tekemiään ratkaisuja (Rahkonen 2011). Asiantuntija myös tunnistaa ja tunnustaa omien rajojensa lisäksi myös tietämättömyytensä ja tuen tarpeensa (Mäkinen ym. 2009, 41). Kehittämishanke sai minussa aikaan myös ammattieettisiä pohdintoja. Prosessin kuluessa mietin paljon muun muassa dialogisuutta ja sitä, miten itse olen toiminut asiakas- ja muissa vuorovaikutussuhteissa. Myös työryhmän koordinoijana halusin noudattaa dialogisuuden periaatetta ja monesti pohdinkin, miten voisin itse toimia entistä dialogisemmalla tavalla. Lisäksi oppaan aihepiiri, huolen puheeksiottaminen, herätti minussa ajatuksia, joita arvioin ammattieettisestä näkökulmasta. Mielestäni oppaassa oli esimerkiksi tarpeellista olla osio, jossa kerrotaan, milloin pelkästään puheeksiottaminen ei riitä, vaan lapsen tilanteeseen on puututtava lastensuojeluilmoituksella.

Olen tyytyväinen, että astuin sellaiselle alueelle, josta minulla ei vielä ollut tietoa – tieto rakennettiin yhdessä muiden kehittämishankkeeseen osallistuneiden kanssa! Uskallan kenties tulevaisuudessakin sosionomin ammatissa astua asiantuntijan saappaista pois ja heittäytyä tarpeen tullen vähän tietämättömäksi. Toivon myös tulevaisuudessa muistavani noudattaa dialogisuuden periaatetta sosiaalialan työntekijänä – toivon siitä muodostuvan itselleni luonnollisen lähestymistavan keskusteluihin. Aion myös jatkaa itseni reflektointia ja kehittämistä, jotta minusta kehittyy erittäin hyvä sosionomi (AMK) työelämään.

LÄHTEET

Alasuutari, M. 2003. Kuka lasta kasvattaa? Helsinki: Gaudeamus, 13.

Alatalo, A. 2014. Kenen on kasvatusvastuu – päiväkodin vai kodin? Yle Vanhemmuus 29.09.2014. Viitattu 29.12.2014 <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/09/29/kenen-kasvatusvastuu-paivakodin-vai-kodin>.

Eriksson, E. & Arnkil, T. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Oppaita 60. Helsinki: Stakes, 7-52. Saatavissa myös https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN_ISBN_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1.

Eriksson, E. & Rautava, M. 2005. Huolen vyöhykkeistö varhaisen puuttumisen tukena. Teoksessa Varpu. Lapselle tukea ajoissa. Opettajat ja lastentarhanopettajat ovat avainasemassa lasten hyvinvoinnin ja turvallisen elämän takaajina. Viitattu 26.12.2014 <http://www.lskl.fi/files/129/A10YZdyp.pdf>.

Forrester, D.; Kershaw, S.; Moss, H. & Hughes, L. 2007. Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? Child & Family Social Work. Vol 13, No 1/2008, 41-51.

Guzenina-Richardson, M. 2012. Lastensuojelun nykytilan arviointi ja puutteiden korjaaminen. Ajankohtaiskeskustelu ja suullinen kyselytunti 87/2012. Puheenvuorot. Viitattu 20.04.2015 <http://puheenvuorot.kansanmuisti.fi/istunnot/87-2012/17061-lastensuojelun-nykytilan-arviointi-ja-puutteiden-korjaaminen>.

Heino, T. 2003. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Päiväkirja-aineiston raportointi. Aiheita 4/2003. Helsinki: Stakes, 43.

Heinämäki, L. 2005. Varhaista tukea lapselle – työvälineenä kehittämisvalikko. Oppaita 62. Helsinki: Stakes, 8-15.

Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus. Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Viitattu 21.04.2015 http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/93213/Helminen_Jari_ActaE127_11.11.2013pdfA.pdf?sequence=8.

Huhtanen, K. 2004. Varhainen puuttuminen. Erityisen tuen tarpeen kohtaaminen päivähoidossa. Helsinki: FINN LECTURA, 43-75.

Huhtanen, K. Varhainen puuttuminen – ennalta ehkäisevää ja korjaavaa toimintaa yhteiskunnan eri tasoilla. Teoksessa S. Keskinen & H. Virjonen (toim.) 2004. Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoitossa. Helsinki: Tammi, 188-206.

Hulkkonen, M. Ryhdy tyhmäksi. Teoksessa M. Lehtinen & M. Hulkkonen. Sosiaalialan agentin käsikirja. 1.painos. Raisio: Raision kaupunki ja Turun ammattikorkeakoulu oy, 43.

Hyvärinen, R. 2005. Millainen on toimiva potilasohje? Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon. Duodecim 121/2005, 1769-73. Saatavissa http://www.duodecimlehti.fi/web/guest/haku?p_p_id=Article_WAR_DL6_Articleportlet&p_p_lifecycle=0&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_hakusana=Millainen+on+toimiva&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_p_frompage=haku&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_viewType=viewArticle&_Article_WAR_DL6_Articleportlet_tunnus=duo95167.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2009. Turvaverkko vai trampoliini. Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 1.-5. painos. Helsinki: WSOY, 84.

Kaskela, M. & Kekkonen, M. 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta. Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Oppaita 63. Helsinki: Stakes, 11-21.

Kekkonen, M. 2009. Vanhempien näkemyksiä varhaiskasvatuksen kehittämiseksi. Teoksessa J. Lammi-Taskula; S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, sivut 162-172. Saatavissa <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c7b3acce5f>.

Koivula, M. 2004. Vanhempien kokemuksia perhetyöstä päiväkodissa. Teoksessa S. Keskinen & H. Virjonen (toim.) 2004. Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoitossa. Helsinki: Tammi, 79.

Koskimies, M.; Pyhäjoki, J. & Arnkil, T. 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 19-23. Saatavissa myös https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90856/URN_ISBN_978-952-245-638-0.pdf?sequence=1.

Kuikka, M. 2005. Mitä varhaisella puuttumisella tarkoitetaan? Teoksessa Varpu. Lapselle tukea ajoissa. Opettajat ja lastentarhanopettajat ovat avainasemassa lasten hyvinvoinnin ja turvallisen elämän takaajina. Viitattu 26.12.2014 <http://www.lskl.fi/files/129/A10YZdyp.pdf>.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, saatavissa www.finlex.fi > lainsäädäntö > ajantasainen lainsäädäntö > 2007 > 13.4.2007/417

Lastensuojelun keskusliitto 2012. Lastensuojelun ja päivähoidon yhteistyötä kehitettävä. Lehdistötiedotteet 2012. Viitattu 1.10.2014 http://www.lskl.fi/tiedottaa/tiedotusvalineille/tiedotteet/tiedotteet_2012/lastensuojelun_ja_paivahoidon_yhteistyota_keitettava.2267.news.

Mäkelä, J. 2012. Varhainen puuttuminen ja huolen puheeksi ottaminen Pirkanmaalaisen kunnan päiväkodeissa työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyö. Terveysten edistämisen koulutusohjelma. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/xmlui/bitstream/handle/10024/50773/Makela_Joanna.pdf?sequence=1.

Mäkinen P.; Rahikka, A.; Raatikainen, E. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. 1. painos. Helsinki: WSOY, 41.

Mälkiäinen, V. 30.12.2014. Sähköpostiviesti.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. 1. painos. Helsinki: Edita, 54-94.

Nissi, U. 2009. Mitä ohjeen laatijan pitää ottaa huomioon? VirtuaaliAMK. Viitattu 01.04.2015 <http://www2.amk.fi/digma.fi/eetu/www.amk.fi/opintojaksot/030905/1116425173436/1117079857643/1117089079959/1117094587251.html>.

Nummenmaa, A. & Karila, K. 2011. Ammatilliset keskustelut varhaiskasvatuksessa. Helsinki: WSOY, 14-68.

Nyqvist, L. Raisonin perhepalveluiden 40-vuotisjuhlaseminaari. 05.12.2014.

Ovaska, M. 2004. Päiväkotihenkilökunnan näkemyksiä perhetyöstä ja Kasvuturve-projektista. Teoksessa S. Keskinen & H. Virjonen (toim.) 2004. Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoidossa. Helsinki: Tammi, 79.

Paavola, A.; Honkavaara, P.; Muuronen, K.; Mäkinen, P.; Tolonen, M. & Varsa, M. 2010. Ehkäisevän lastensuojelun kirjava todellisuus. Lastensuojelulain vaikutukset eri ammattiryhmien toimintatapoihin: Mikä toimii, mikä takkuu, mitä pitäisi kehittää? http://www.lskl.fi/files/395/Ehkaisevan_lastensuojelun_kirjava_todellisuus.pdf.

Poutala, M. & Semi, R. 2005. Koulut ja varhaiskasvatus kuntoon! Teoksessa Varpu. Lapselle tukea ajoissa. Opettajat ja lastentarhanopettajat ovat avainasemassa lasten hyvinvoinnin ja turvallisen elämän takaajina. Viitattu 26.12.2014 <http://www.lskl.fi/files/129/A10YZdyp.pdf>.

Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2009. Varhainen puuttuminen ja dialogisuuden edistäminen huolten vyöhykkeillä. Teoksessa J. Lammi-Taskula; S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 186-196. Saatavissa <http://www.julkari.fi/handle/10024/80047>.

Pyhäjoki, J. 2010. Eväitä yhdessä toimimiseen. Dialogisuus ja verkostot -koulutus Kokkolassa 26. ja 27.5.2010. <http://slideplayer.fi/slide/2626242/>.

Rahkonen, M. 2011. Ajatuksia ja kokemuksia sosionomin (AMK) työstä ja osaamisesta. Opin-
näytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu
20.04.2015
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/25983/rahkonen_maria.pdf?sequence=1.

Raisio kaupunki 2011. Varhaiskasvatus. Viitattu 18.03.2015 http://www.raisio.fi/palvelut-a-o/opetus-ja-kasvatus/varhaiskasvatus/fi_FI/varhaiskasvatus/.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus, 82.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opis-
kelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku:
Turun ammattikorkeakoulu, 6.

Somerkivi, P. 2005. Mihin puututaan – oppilaiden ongelmiinko vain? Teoksessa Varpu. Lapselle
tukea ajoissa. Opettajat ja lastentarhanopettajat ovat avainasemassa lasten hyvinvoinnin ja
turvallisen elämän takaajina. Viitattu 26.12.2014 <http://www.lskl.fi/files/129/A10YZdyp.pdf>.

Stakes 2005. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Viitattu 30.12.2014
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatussuunnitelmanperusteet.pdf?](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77129/Varhaiskasvatussuunnitelmanperusteet.pdf?sequence=1)
sequence=1.

STT 2014. Esiopetus muuttuu kaikille pakolliseksi. Keskisuomalainen 26.12.2014
<http://www.ksml.fi/uutiset/kotimaa/lasten-on-vastedes-pakko-osallistua-esiopetukseen/1958170>.

Tapiala, K. 2009. Empatia asiakkaiden kohtaamisessa. Ratkes 1/2009. 26-27. Saatavissa myös
http://www.muutosavux.suntuubi.com/datafiles/userfiles/File/Empatia_kohtaamisessa.pdf.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Huolen vyöhykkeistö. Viitattu 29.12.2014
[http://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-](http://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/huolen-puheeksi-ottaminen/huolen-vyohykkeet)
yhteistoiminta/huolen-puheeksi-ottaminen/huolen-vyohykkeet.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Lasten päivähoito 2013. Tilastoraportti. Viitattu
29.12.2014 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116231/Tr16_14.pdf?sequence=4.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojeluilmoitus. Viitattu
22.04.2015 [https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-](https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus)
lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus.

Tesso 2009. Eettinen varhainen puuttuminen on kaikkien etu. 13.7.2009. Viitattu 20.04.2015
<http://tesso.fi/content/eettinen-varhainen-puuttuminen-kaikkien-etu>.

THL 2015. Dialogisuus ammattilaisen ja perheen välillä. Viitattu 22.04.2015
https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/varhainen-avoin-yhteistoiminta/dialogisuus_ammattilaisen_ja_perheen_valilla.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopisto, 58-73.

Tuomela-Holti, B. 2014. Från frånvaro till närvaro-dialog som redskap. Folkhälsan. Viitattu 20.04.2015

<http://www.folkhalsan.fi/Global/VarVerksamhet/UngOchSkola/tonarspoli/seminarium2/Ta%20upp%20oro%20-%20Britt-Helen%20Tuomela-Holti.pdf>.

Viitanen, K. Palaute oppimisessa ja ohjaamisessa. Viitattu 21.04.2015. Saatavissa www.sosnet.fi > Soppi > Oppimisen tueksi

Tiedote työryhmälle

Hei!

Kiitos mielenkiinnostanne opinnäytetyötäni ja huolen puheeksiotto –opasta kohtaan. Opinnäytetyöni aihe on siis huolen varhaisen puheeksi ottamisen tukeminen ja tarkoituksena on luoda Raision päivähoidon työntekijöiden käyttöön opas, joka tarjoaisi tukea puheeksiottotilanteissa.

Mielestäni tämän kehittämistyön punaisena lankana kulkee ajatus, että opas vastaa kentältä kumpuavaan tarpeeseen. Tarkoitus onkin suunnitella oppaan sisältö päivähoidon työntekijöiden ideoita ja ajatuksia tienviittana käyttäen, mutta kuitenkin moniammatillisen työryhmän voimin.

Jotta kehittämistyömme lähtisi vikkellästi käyntiin, olen lähettänyt päivähoidon työntekijöille kyselyn, jonka avulla saadaan kartoitettua vielä laajemmin työryhmän ulkopuolelta sitä, millainen on tarve oppaalle ja mitä siinä pitäisi olla, jotta se palvelisi käyttötarkoitustaan. Laitan tuon kyseisen kyselyn tämän sähköpostin liitteeksi. Lisäksi liitteenä on oma, hyvin alustava hahmotelmani siitä, mitä oppaassa mahdollisesti voisi olla.

Vastausaikaa työntekijöille osoitetussa kyselyssä on perjantaihin 5.12. asti, joten ehdottaisin, että työryhmämme ensimmäinen kokoontuminen ajoittuisi viikolle 50 tai 51. Voitte ehdottaa teille sopivia päiviä ja aikoja, niin yritetään löytää kaikille sopiva ajankohta kokoontumiselle!

Yhteistyöterveisin,

Outi Arimaa

Kysely päivähoidon työntekijöille

Hei!

Olen sosionomi (AMK) –opiskelija ja teen opinnäytetyöni Raision varhaiskasvatukseen. Opinnäytetyöni käsittelee huolen varhaista puheeksi ottamista ja sen tuotoksena syntyy opas huolen puheeksi ottamisesta.

Luomme oppaan yhdessä varhaiskasvatuksen- ja perhepalveluiden työntekijöistä koostuvan työryhmän kanssa, mutta tarvitsemme oppaan ideointiin juuri sinun apuasi. Ideasi ja ajatuksesi ovat arvokkaita, koska opas toteutetaan päivähoiton työntekijöiden tarpeisiin pohjautuen.

Alla on muutama kysymys, joihin toivoisin sinun lyhyesti vastaavan. Vastaukset voit antaa nimettömänä ja ne tullaan käsittelemään anonyymisti ja luottamuksellisesti.

Vastaathan kysymyksiin **perjantaihin 5.12. mennessä**.

Palauta kysely vastauksineen joko sähköisesti tai paperisena versiona oman yksikkösi päiväkodinjohtajalle.

Ideoi vapaasti...

– kaikenlaiset ehdotukset ovat enemmän kuin tervetulleita! ☺

1. Millaisia ajatuksia ”Opas huolen puheeksi ottamisesta” sinussa herättää?
2. Oletko kohdannut tilanteita, joissa sinun on ollut vaikeaa tuoda huolta esille? Millaisia tilanteita? Millaista apua olisit tilanteeseen kaivannut?
3. Millaista sisältöä oppaassa tulisi mielestäsi olla, jotta se palvelisi käyttötarkoitustaan?
4. Mitä oppaassa ei mielestäsi tarvitsisi olla, mitä siitä voisi jättää pois?
5. Onko sinulla muita toiveita tai ajatuksia oppaan suhteen?

Iso kiitos vastauksistasi!

puheeksiotto OPAS

Opas huolen puheeksiottamisesta ja varhaisemmasta puuttumisesta yhteistyössä asiantuntijaryhmän kanssa

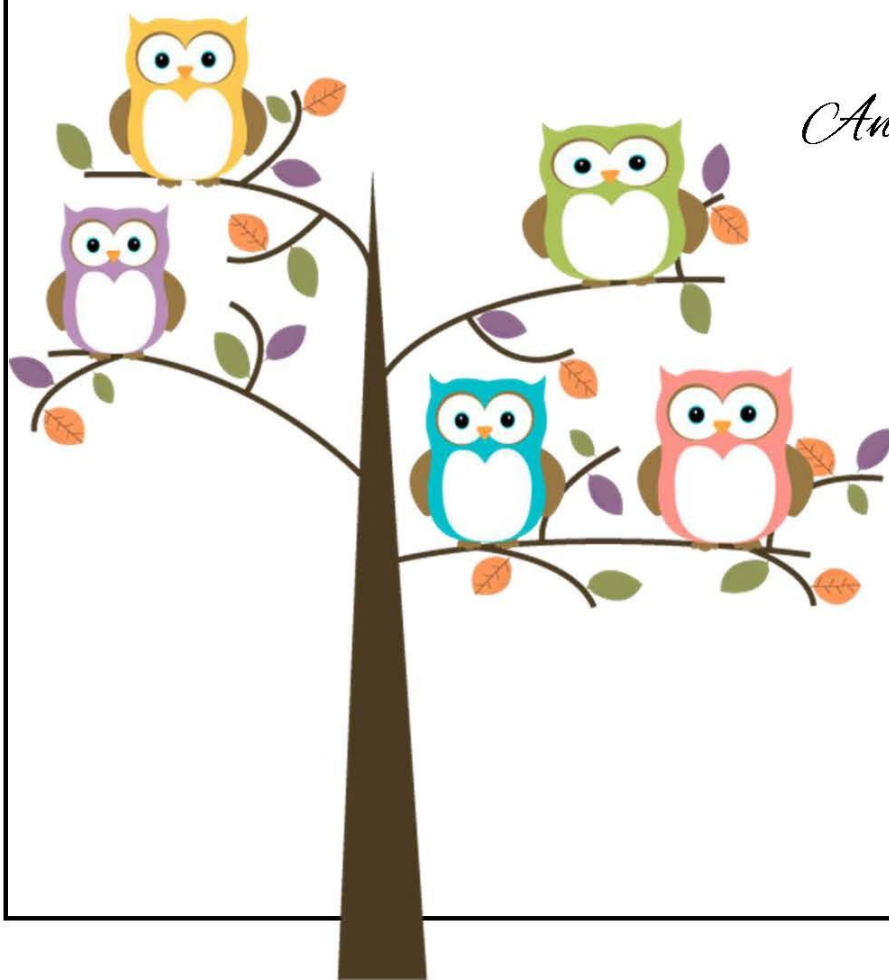
ALKUSANAT

Tämän oppaan tarkoitus tiivistyi oppaan kehittelyä varten kootussa työryhmässä loistavasti: voisimme ottaa huolet niin aikaisessa vaiheessa puheeksi, ettei lastensuojeluilmoituksille olisi enää tarvetta. Tavoite saattaa olla toki korkealentoinen ja matkalle on tietysti hyvä asettaa välietappeja. Näenkin, että tämä opinnäytetyöni tuotoksena syntynyt opas voisi olla juuri yksi noista pienistä etapeista.

Oppaan suurena inspiraationa on toiminut Esa Erikssonin & Tom Erik Arnkilin Huoli puheeksi – opas. Puheeksiotto-opas pitääkin sisällään Erikssonin & Arnkilin luoman ”puheeksiottomenetelmän”, sekä lomakkeet, joiden avulla puheeksiottotilanteeseen voi esimerkiksi valmistautua tai sitä voi jälkikäteen arvioida.

Opas on alusta alkaen haluttu tehdä niin, että se vastaa varhaiskasvatuksen työntekijöiden todellisiin tarpeisiin. Työntekijöiden tarpeet ja toiveet ovatkin kartoitettu heti prosessin alussa. Lisäksi opasta on ollut kanssani kehittelemässä mahtava, ammattitaitoa huokuva työryhmä. Haluankin kiittää tätä asiantuntijaryhmää - tuhannet kiitokset arvokkaista neuvoistanne!

Toivon, että opas saa aikaan ajatuksia ja keskustelua huolen puheeksiottamisesta. Kenties se myös rohkaisee jotakuta ottamaan huolen puheeksi varhaisemmassa vaiheessa tai auttaa oivaltamaan jotakin uutta.



Antoisia lukuhetkiä!

Turussa 13.4.2015

Outi Arimaa

PUHEEKSIOTTO-OPAS

huolen puheeksiottamisesta

Huolen tunne on subjektiivinen 4

Oma tuntuma lapsen tilanteesta on tärkeä ja yksilöllinen väline.

Dialogisuuden 5 tuntomerkkiä 5

Hyväksi kuuntelijaksi voi oppia.

Huolen puheeksiottamismenetelmä 7

Huoli puheeksi Erikssonin & Arnkilin tapaan.

"Marian" huoli 11

Pieni tarina huolen puheeksiottamisen vaikeudesta.

& muuta hyödyllistä

Linkki- ja kirjavinkit 16

toimintaa...

Toimintakaavio 13

Lapsi päivähoitossa... ja huoli herää.

Milloin on syytä huolestua? 14

On tilanteita, joissa on syytä harkita lastensuojeluilmoituksen tekemistä.

Miten toimimme, kun huoli herää? 15

Kuka, mitä, milloin?

*Kun on oikein pieni,
voi lentää linnun untuvalla,
nukkua orvokintehden alla,
kun on oikein pieni.*

*Kun on oikein pieni,
voi keinua heinässä
heiluassa,
levätä kukassa tuoksuvassa,
kun on oikein pieni.*

*Kun on oikein pieni,
voi istua lumihiihtäileille,
ja liittää maailman tuidien
teille,
kun on oikein pieni.*

Hannele Huovi



huolen puheeksiottamisesta

Huolen tunne on subjektiivinen

On normaalia, että huolettavissa tilanteissa työntekijän varmuus usein katoaa. Työntekijä saattaa kysyä itseltään ”entä jos mitään huolta ei olekaan?” tai ”mistä tiedän, kuinka huolissani minun tulisi olla?”. Työntekijä voi myös ajatella, että huolettavaan asiaan täytyy saada ensin asiantuntijalta varmistus, jotta ongelmaan uskaltaa puuttua ja huolen ottaa puheeksi. Pyrkimys objektiiviseen huolen määrittelyyn voi kuitenkin pahimmassa tapauksessa estää varhaisen puuttumisen ja ratkaisun löytymisen ongelmaan - tai pyrkimyksestä yhteiseen ongelmanmäärittelyyn voi tulla uusi ongelma.

Jokainen tarkastelee ongelmia ja huolenaiheita omasta näkökulmastaan, omasta kontekstistaan käsin. Jokaisella työntekijällä on **oma subjektiivinen näkemyksensä lapsen tilasta**. Jokaisella työntekijällä on myös omanlaisensa suhde ja kontakti lapseen ja hänen perheeseensä ja tätä kautta erilainen kokemus huolesta tai sen olemattomuudesta. Huolta määritellessä on perinteisesti arvostettu vain tietoa, ei niinkään työntekijän omaa tunnetta tai intuitiota. Oma tuntuma tilanteesta on kuitenkin työntekijän tärkeä ja yksilöllinen työväline.

Arvokas kontaktitieto

Lapsen tilanne näyttäytyy eri työntekijöille eri toimipisteissä erilaisena. Eri sektorien työntekijöillä on omanlaisensa suhde samoihinkin lapsiin. Jokaisella työntekijällä onkin oma kontaktitietonsa lapsesta – kontaktitieto on kokonaiskuvaan liittyvää ymmärrystä toisesta ihmisestä ja suhteen luonteesta, jota on vaikeaa pukea sanoiksi. Esimerkiksi neuvolan terveydenhoitajan ymmärrys ja tilanteenmäärittäminen ei voi samastakaan lapsesta olla samanlaista kuin päiväkodin työntekijän. Vuorovaikutussuhde ja toimintaympäristö ovat erilaiset.

Kokoamalla ja jakamalla työntekijöiden tieto ja ymmärrys saadaan rikkaampi ja monipuolisempi kuva lapsen tilanteesta.

”On todella vapauttavaa, kun minun ei enää tarvitse olla varmasti oikeassa ja tietää ongelmaa ennen kuin voin ottaa lasta koskevan huoleni puheeksi. Riittää että kerron olevani huolissani ja pyydän vanhemmilta apua lapsen auttamiseen. Joskus on käynyt niinkin, että huoleni on osoittautunut turhaksi, mutta entäs sitten? **Kukapa vanhempi pahastuisi siitä, että välitämme hänen lapsestaan!**”

Sata Antikainen
päiväkodin johtaja

(teoksessa
Eriksson & Arnkil
Huoli puheeksi – opas
varhaisista dialogeista)



Dialogisuuden 5 tuntomerkkiä

Kun keskustelu ei ole asiakas-, eikä asiantuntijakeskeistä, puhutaan dialogisuudesta. Dialogissa pyritään rakentamaan asiakkaan ja asiantuntijan välille yhteinen ymmärrys ja etenemään molempien ehdoilla. Dialogissa painottuu vastavuoroisuus. Jokainen keskustelijoista on yhtä tärkeä ja jokaisella on oikeus vaikuttaa siihen, mihin päin edetään.

1. Dialogissa jokainen keskustelijoista on yhtä tärkeä ja vaikutusvaltainen.

Ilman luottamusta ei voi kuitenkaan syntyä onnistunutta dialogia. Mikäli asiakas ei luota työntekijään, saattaa työntekijän erilainen mielipide tai ehdotus tuntua uhkaavalta tai pelottavalta. Työntekijän tarkoitus voi olla hyvä hänen yrittäessään olla avoin ja rehellinen, mutta aina ei ole itsestään selvää, että toinen osapuoli on valmis vuoropuheluun. Ja jos vuoropuhelu onnistuukin, ei ole syytä pyrkiä täydelliseen, vaan riittävään yhteisymmärrykseen.

2. Ei ole syytä pyrkiä täydelliseen, vaan riittävään yhteisymmärrykseen.

Jokaisella dialogiin osallistuvalla on erilainen historia ja elämäkokemus, jotka toimivat kunkin osapuolen omana tulkintahorisonttina. Mikäli pyritään vain jatkuvaan yhteisymmärrykseen, saattaa keskustelu olla kaunisteltua ja ristiriitoja välttävää, jolloin oikeat ongelmat jäävät keskustelun ulkopuolelle. Lisäksi asiakkaan ymmärtäminen saattaa aiheuttaa jumittumisen ja sokeutumisen ongelman uusille ratkaisukeinoille.

Kunnioittaminenkaan ei ole sama asia, kuin samaa mieltä oleminen. Dialogia voisikin oikeammin luonnehtia argumentoivaksi keskusteluksi, jossa onkin tarkoitus tuoda eriävät ja ristiriitoja sisältävät kannanotot keskusteluun. Tällöin keskustelu parhaassa tapauksessa tuottaa hedelmää – ”uuden alueen löytymistä osapuolten välille”. Dialogi on myös pelkkää puhetta kokonaisvaltaisempaa. Dialogi koostuu puheen lisäksi eleistä, ilmeistä, sekä tunteista.

3. Dialogi on puhetta kokonaisvaltaisempaa: myös eleitä, ilmeitä ja tunteita.

Dialogisessa suhteessa on olennaista se, että työntekijä uskaltaa astua oman mukavuusalueensa ulkopuolelle, sellaiselle alueelle, jossa hänellä ei ole riittävää tietoa. Dialogissa kyse on enemmänkin kuuntelusta kuin puhumisesta ja energian suuntaamisesta sellaiseen, mitä ei vielä tiedetä tai ymmärretä. Tällöin tarkoitus onkin rakentaa tietoa yhdessä. Juuri tietämättömyydessä on avain toisen avoimeen kohtaamiseen.

Mutta mitä asiantuntijuutta on epävarmuus tai tietämättömyys? Tässä moni työntekijä kohtaakin haasteen, koska yleensä odotetaan, että ammattilainen tietää. Päinvastoin odotuksia, tietämättömyys, jopa pieni tyhmyys, saattaaakin olla vaikuttavampaa auttamistyötä.

4. Tieto rakennetaan yhdessä.

Vaikka ammattikasvattaja tietää paljon lapsien kehitysvaiheista, kasvatuksesta ja hoidosta, tulee hänen osata asettua myös sille alueelle,

jossa tieto lapsesta rakennetaan yhdessä vanhempien kanssa. Ammattikasvattajan on tällöin osattava luopua juuri asiantuntijuudestaan, sillä tällöin jo olemassa olevaa tietoa jalostetaan yhdessä myös vanhempien tiedoksi. Vanhemmat ikään kuin pyydetään mukaan pohtimaan ratkaisua ongelmalliseen tilanteeseen. Työntekijä voikin pitää hyvänä käytäntönä kysyä lapsen vanhemmilta, voisivatko nämä auttaa häntä ongelman ratkaisemisessa. Tällöin yhdistyvät toisiaan täydentävät ammattikasvattajan tietotaito ja vanhempien arkielämän asiantuntijuus.

5. Työntekijä voi kysyä vanhemmilta, voisivatko nämä auttaa häntä ongelman ratkaisemisessa.

Kun perhe kohdataan hyvässä vuorovaikutuksessa ja avoimessa dialogissa, on todennäköisempää, että se sitoutuu

yhteistyöhön. Muutokselle syntyy mahdollisuus, kun työntekijä valmistautuu perheen kohtaamiseen, ennakoi kunnioittavan kohtaamisen tapaa ja sanoittaa huolen aiheen konkreettisesti itselleen selväksi.

Työntekijän ei myöskään kannata syyllistyä, jos perhe välittömästi puheeksiottotilanteen jälkeen hämmentyy tai suuttuu – kyseessä on tavallisesti ensireaktio. Mikäli työntekijä tuntee itsensä ärtyneeksi tai turhautuneeksi, on hänen hyvä miettiä palautetta, jota sai puheeksiottotilanteen aikana. Työntekijä voi myös ennakoida, miten asiakassuhde mahdollisesti jatkuu tilanteen jälkeen.

Aina puheeksiotto ei myöskään helpota tilannetta tai vähennä huolia – päinvastoin, työntekijä saattaa tuntea itsensä entistä huolestuneemmaksi tilanteen jälkeen. Tällöin työntekijän on kuitenkin hyvä muistuttaa itselleen, että on vain hyvä, että tilanteen vakavuus tuli kokonaisuudessaan esille, jolloin lapsen tilanne on mahdollista arvioida uudelleen.

EI KUUNTELUA, VAAN KUUNTELEMISTA

Usein kiinnitetään huomiota siihen, miten jokin asia sanotaan. Yhtä tärkeää, ellei tärkeämpää on kuitenkin se, miten vastapuolta asettaudutaan kuuntelemaan. Hyvän kuuntelijan tunnistaa koko olemuksesta.

- ❖ Kuunteleminen on **aktiivista läsnäoloa** ja toiseen ihmiseen **keskittymistä**.
- ❖ **Sanattoman viestinnän merkitys** on kuuntelemisessa äärettömän tärkeää. Aktiivista kuuntelemista voi osoittaa asennoin, ilmein ja elein.
- ❖ Hyvä kuuntelija auttaa puhujaa sillä, että **osoittaa ymmärtävänsä** - puhujan on helpompaa jakaa ajatuksiaan ja pohdiskella ääneen. Ymmärtämisen osoittaminen onkin aina työntekijän vastuulla!
- ❖ Ymmärrystä voi osoittaa **esittämällä kysymyksiä ja kommentteja** siten, että asiakas huomaa työntekijän ymmärtäneen oman puheenvuoronsa. Asiakasta voi myös **peilata** esimerkiksi toistamalla asiakkaan esittämän asian hieman eri sanoin.
- ❖ **Kuunteleminen on haastavaa**. Toista ihmistä kuunnellessa ajatukset saattavat harhailla menneessä tai tulevassa. Toisen puhetta saatetaan ennakoida niin, että lopulta kuullaan vain se, mitä haluttiinkin kuulla. Toista kuunnellessa saatetaan odottaa vain omaa vuoroa päästä ääneen, kertomaan omat mielipiteet ja näkemykset.
- ❖ Mikä tärkeintä, **hyväksi kuuntelijaksi voi opetella!** ☺

HUOLEN PUHEEKSIOTTAMISMENETELMA

© ERIKSSON & ARNKIL

Esa Erikssonin ja Tom Erik Arnkilin kehittämän menetelmän ydinajatus on, että hankala asia otetaan puheeksi kunnioittavasti ja samalla lapselle ja perheelle tukea tarjoten. Alla kuvataan menetelmän etenemisen vaiheet kysymys kysymykseltä.

1. OSA ELI KYSYMYKSET TILANNETTA VALITTAESSA

- ❖ **Mistä olet huolissasi lapsen tilanteesta?**
- ❖ **Mitä tapahtuu, jos et ota huoltasi puheeksi?**

On hyvä pysähtyä hetkeksi tutkiskelemaan kokemaansa huolta ja konkretisoida itselleen, mistä asioista lapsen tilanteesta on huolissaan. Huolen selkiinnyttäminen helpottaa myös keskustelun käymistä vanhempien kanssa. Pohdi myös sitä, **mitä tapahtuisi, jos et ottaisikaan asiaa puheeksi**. Kävisikö lapselle huonosti? Millä tavalla? Entä mitä tapahtuu omalle työskentelyllesi lapsen kanssa, jos jätät huolesi ilmaisematta?

Palauta myös mieleesi se, oletko ollut ennen huolissasi lapsen tilanteesta. Jos olet, niin mitä tuolloin ennakoit puheeksiotosta seuraavan, kun jätit ottamatta asian puheeksi?

- ❖ **Kuinka suuri huolesi on?**

Minkä ”kokoinen” huolesi on – pieni, suuri, vai oikein suuri? Voit käyttää apuna alla olevaa **huolen vyöhykkeistö** -taulukkoa. Arvioi huolesi astetta ja sitä, riittävätkö omat auttamiskeinosi tilanteessa. Pohdi, tarvitaanko tilanteeseen lisää tukea ja/tai kontrollia. Mieti, mistä sitä voisit saada eli keitä pyydät yhteistyöhön kanssasi?

HUOLEN VYÖHYKKEISTÖ

EI HUOLTA	PIENI HUOLI	TUNTUVA HUOLI	SUURI HUOLI
1	2	3	4
Ei huolta lainkaan.	Huoli tai ihmettely käynyt mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin on hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli on tuntuva. Omat voimavarat ovat ehtymässä. Lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Huoli on erittäin suuri. Omat keinot ovat lopussa. Tilanteeseen on saatava muutos heti.

2. OSA ELI KYSYMYKSET VÄLITTÖMÄSTI ENNEN TAPAAMISTA

- ❖ **Missä asioissa (arviosi mukaan) lapsen huoltaja kokee saavansa sinulta tukea?**
- ❖ **Onko asioita, joissa hän voi kokea sinut uhkaavaksi?**

Nämä kysymykset auttavat sinua miettimään sitä, miten huoltaja sinut mahdollisesti kokee. Voit myös hahmottaa omaa asemaasi suhteessa häneen. Missä asioissa huoltaja voi kokea sinut antavana ja turvallisena? Vaikka kokisit suhteenne huoltajaan hyväksi, on mahdollista, että joissakin asioissa huoltaja kokee sinut uhkaavana. Huoltaja voi esimerkiksi kokea sinun arvostelevan hänen elämäntapaansa tai hän voi ajatella, että puhut hänestä muiden työntekijöiden kanssa.

- ❖ **Mitä voimavaroja lapsessa ja hänen tilanteessaan näet ja mitä voisit kertoa niistä huoltajille?**
- ❖ **Mitä sinä ja huoltaja voisitte tehdä tahoillanne tai yhdessä lapsen tilanteen parantamiseksi?**

Mitä lapsen vahvuuksia kannattaisi vahvistaa/tukea? Entä mitä perheen tai vanhempien vahvuuksia kannattaisi vahvistaa/tukea? Mitä muita voimavaroja näet tilanteessa? Jos se, että työntekijä tunnistaa lapsen ja perheen tilanteessa olevat vahvuudet, vaikuttaa puheeksiottotilanteen ilmapiiriin. Huoltaja aistii työntekijän suhtautumisen. Mikäli työntekijä näkee tilanteessa vain pelkkiä huolia ja ongelmia, voi olla vaikeaa löytää keinoja auttaa lasta.

On tärkeää miettiä, minkälaisin tukitoimin lasta voisi auttaa. Mitä sinä itse voisit tehdä? Entä mitenköhän huoltaja voisi lastaan tukea? Entä onko jotain, mitä voisitte yhdessä lapsen eteen tehdä? Riittävätkö sinun ja huoltajien yhteistyö vai tarvitaanko lisätukea? Olisiko hyödyllistä kutsua muita tahoja paikalle, esimerkiksi pyytämällä perhekuraattoria tai –valmentajaa työpariksi?

Kun pohdit tilannetta, muistele, onko asiassa työskennelty jo aiemmin. Jos on, niin mitä on tehty? Onko tuki mennyt tueksi? Onko lapsen tilanne kehittynyt parempaan suuntaan? Vähienkö huoli? Arvioi, minkälainen tuki toisi tilanteeseen nyt uutta kehitystä. Ehkä löydät joitain uusia vaihtoehtoja. Pohdi, minkälainen toiminta voisi olla ”sopivasti toisin”, eli sellainen tapa toimia, joka on riittävän erilaista aiempiin ratkaisuyrityksiin verrattuna, mutta ei niin erilaista, että vanhempi kokisi sen uhkana tai kritiikkinä.

- ❖ **Miten otat huolesi ja yhteistyötoiveesi esille?**

”Sanoita” huolesi; mieti vaihtoehtoisia tapoja ilmaista huolesi ja se, miten kerrot voimavaroista ja ehdotat yhteistyötä. Mieti myös sitä, minkälaisia ilmaisuja ja painotuksia puheessasi käytät. Voit vaikka kirjoittaa ylös lauseina, miten aiot avata keskustelun ja miten muotoilet asiasi. Tarkoituksena on jäsentää omaa ajattelua ja täsmentää sitä. Siihen, miten nämä ajatukset sitten ilmaistaan, vaikuttaa tietysti kontakti: mikä siinä tilanteessa tuntuu hyvältä ja sopivalta.

Joskus tilanteissa on vaikea nähdä myönteisiä seikkoja. Ei löydy asioita, joiden kautta löytyisi työskentelyä motivoivaa toiveikkuutta. Tällaisessa tilanteessa on syytä pysähtyä uudelleen miettimään suhdettaan lapseen ja huoltajiin.

Puheeksiottaminen nimittäin sisältää aina lupauksen siitä, että asialle voidaan tehdä jotain, yhdessä.

- Arvioi rehellisesti sitä, mitä lapsen tilanteesta ajattelet – tiedosta omat ennakkoluulot ja asenteesi
- Kirjaa ylös lapsen tilanteessa olevia voimavaroja

Lapsen voimavaroja voivat olla esimerkiksi

- ulkoilee mielellään
- ruoka maistuu
- tulee mielellään päiväkotiin
- ei arkaile eikä ujostelee
- nauttii aikuisen huomiosta
- hyvä mielikuviutus

Vanhempien voimavaroja voivat olla esimerkiksi

- vanhemmat rakastavat lastaan
- lapset ovat aina puhtaissa vaatteissa
- lapsi tuodaan hoitoon sovitusti
- sairaasta lapsesta huolehditaan
- lapselle asetetaan rajat
- vanhemmat osaavat hakea apua
- vanhemmat osallistuvat vanhempainiltoihin



Konkretisoi huolenaiheesi kertomalla esimerkkejä. Keskeistä on puhua lapsen tai vanhemman käyttäytymisestä, ei ominaisuuksista. Pyydä huoltajalta apua omalle työllesi sanomalla esimerkiksi: "Tarvitsen apuasi, jotta voin paremmin tukea lastasi täällä päiväkodissa".

Konkretisoi huoli

- Kirjaa huolta herättävät havainnot ylös.
- Kirjaa ylös myös ne asiat, joista aiot vanhemman kanssa keskustella – voit jopa kirjoittaa ylös keskustelun "avauslauseita".
- Älä puhu lapsen/vanhemman ominaisuuksista, vaan ainoastaan havainnoistasi siitä, miten hän eri tilanteissa toimii.
- Käytä arkikieltä.
- Konkreettisiin havaintoihin on helpompi löytää tukikeinoja.
- Yleisellä tasolla ilmaistu huoli saattaa jäädä vanhemmilta ymmärtämättä.
- Jos huolenaiheita on paljon, on hyvä miettiä, mihin nyt olisi tärkeintä puuttua.
- Huolen puheeksiottaminen voidaan myös jakaa useampaan keskustelukertaan.

❖ **Ennakoi, mitä tapahtuu puheeksiottamistilanteessa.**

❖ **Ennakoi myös, mihin puheeksiottaminen johtaa lähitulevaisuudessa.**

Miten äiti/isä reagoi? Suuttuuko? Ilahtuuko? Lähteekö vanhempi mukaan yhteistyöhön? Kannattaa ennakoida ja käsitellä puheeksioton huoltajissa mahdollisesti herättämiä tunteita. Voit ennakoida myös sitä, miten itse reagoit huoltajan reaktioihin. Miltä sinusta mahtaa tuntua, jos huoltaja raivostuu? Mitä sitten teet tai sanot? Jos ennakoit, että suhde vanhempiin ja sitä myöten lapsen auttamismahdollisuudet huononevat, mieti vielä uudestaan, millä muulla tavoin voisit huolesi esittää ja kokeile sitä mielessäsi. Vanhempien suuttumista tai närkästymistä ei sinänsä kannata pelätä, se on vain luonnollinen reaktio joissain tilanteissa.

❖ **Millainen aika ja tila olisi tällaiselle kohtaamiselle otollinen eli milloin ja missä otat asian puheeksi?**

Jos mahdollista, sovi puheeksioton aika ja paikka etukäteen. On reilua, että vanhemmatkin saavat mahdollisuuden valmistautua tulevaan keskusteluun. Kerro vanhemmille, mistä on tarkoitus keskustella.

Käykää keskustelu rauhallisessa tilassa, jossa vaitiolovelvollisuus säilyy. Intiimi tila antaa vanhemmille mahdollisuuden tunteiden purkautumiseen – puheeksiotto saattaa nostaa pintaan surua, ahdistusta, syyllisyyttä tai kiukkua. Varaa keskustelulle riittävästi myös aikaa, sillä se takaa tilanteen levollisuuden ja viestittää, että olet paneutunut asiaan.

Muista turvallisuus

Joissakin tilanteissa on viisasta tehdä puheeksiotto **työparityöskentelynä**.

Jos ennakoit, että vanhempi reagoi aggressiivisesti, on viisainta turvata itsensä ja ottaa työpari mukaan.

3. OSA ELI KYSYMYKSET HETI PUHEEKSIOTON JÄLKEEN

❖ **Miten toteutit puheeksiottamisen?**

Saitko kerrottua huoltajalle huolesi? Löysitkö esimerkkitalanteita, joilla konkretisoi ja havainnollistit vanhemmille huolesi? Löysitkö lapsen/perheen/vanhemman/tilanteen voimavarat? Saitko muotoiltua vanhemmille tukitarjouksen siitä, miten sinä voisit omassa työssäsi tukea lasta? Entä saitko muotoiltua yhteistyötarjouksen, miten te molemmat/jokin muu taho voisi tukea lasta? Arvioi myös sitä, olivatko puitteet, eli paikka ja aika, sopivat puheeksiotolle – tukivatko ne luottamuksellisuutta?

❖ **Mitkä olivat tunnelmasi puheeksioton alla, aikana ja jälkeen?**

Jännititkö tai pelkäsitkö tilannetta etukäteen? Osoittautuivatko tuntemukset vääriksi vai aiheellisiksi? Miltä itse tilanne tuntui? Jännititkö aluksi ja rentouduit vähitellen, vai oliko tilanne kenties luontevampi kuin kuvittelit? Miltä sinusta nyt tuntuu? Oletko tyytyväinen, että kävit keskustelun? Saitko rohkeutta ottaa muidenkin vanhempien kanssa huolia puheeksi?

❖ **Tapahtuiko niin kuin ennakoit vai jotakin muuta? Koitko jotain yllättävää?**

Ketkä reagoivat ja miten?

Olipa puheeksiottotilanteessa tapahtunut mitä vain, pohtimalla omaa työskentelyäsi, tilannetta ja vanhempien käyttäytymistä, saat lisäymmärrystä huoltilanteesta ja eväitä jatkotyöskentelyyn. Jälkipohdinta auttaa sinua kehittämään puheeksiottamisessa.

Erikssonin ja Arnkilin (©)

10 PEUKALOSÄÄNTÖÄ

- ❖ Pohdi omaa huoltasi ja mieti, **missä asioissa aidosti** tarvitset huoltajien apua lapsen tukemisessa.
- ❖ Mieti, mikä lapsen kanssa työskentelyssä on **hyvää ja toimivaa**.
- ❖ Pohdi, miten voisit ilmaista sekä hyvät asiat että huolesi nyt niin, ettei puheesi **tule tulkituksi moitteeksi tai syytteeksi**.
- ❖ **Ennakoi**, mitä tapahtuu, jos teet sen mitä ajattelit – miten sanoihisi reagoidaan.
- ❖ Etsi itsekseesi ajatuskokein ja mahdollisesti työtoverisi kanssa ääneen puhuen tapaa, joka ennakoitisi mukaan **aukaisee mahdollisuuksia** puhua, kuunnella ja jatkaa yhteistyön rakentamista.
- ❖ **Muuta lähestymistapaasi**, jos ajatuskokeesi tuottavat kielteisen tunteen – ennakoinnin siitä, että dialogiin ei päästä tai sitä ei voi pidemmälläkään aikavälillä jatkaa.
- ❖ Kun tunnet, että olet löytänyt rakentavan ja kunnioittavan lähestymistavan, **ota huolesi puheeksi** sopivan ajan tullen ja sopivassa paikassa.
- ❖ **Kuuntele ja ole joustava**, kysehän on kontaktissa tapahtuvasta vuoropuhelusta – älä siis toteuta aikeitasi mekaanisesti, tilanteesta välittämättä.
- ❖ **Pohdi**, mitä tapahtui: Kävikö niin kuin ennakoit? Mitä opit? Miten turvaat osaltasi dialogin ja yhteistyön jatkamista?
- ❖ Muista ennen kaikkea, että **olet pyytämässä apua huoltesi vähentämiseen**; lapsen asioiden kehittymisen kannalta tärkeintä on päästä jatkamaan hyvin.



MARIAN HUOLI

Miksi huolten puheeksiottaminen tuntuu hankalalta?

Maria oli kovin huolissaan ryhmänsä eräästä lapsesta – eikä ainoastaan lapsesta, vaan tarkemmin sanottuna myös omista ja tiimensä mahdollisuuksista tukea tätä lasta. Maria oli kuitenkin epäileväinen ja hänen päässään risteilivät lukuisat kysymykset:

”Onko tämä huoleni edes todellinen? Suuttuvatko vanhemmat, jos otan huolen puheeksi? Ottavatko vanhemmat lapsensa pois ryhmästä, jos otan asian puheeksi? Miten lapsen sitten käy? Parempi olla hiljaa...”

Maria empi ja päätyi pitämään huolensa itsellään. Huolet eivät odottamalla kuitenkaan hävinneet, vaan ne kasvoivat isommiksi. Marian huoli tuli vanhemmille esille kaikkena muuna, paitsi sanoina – eleinä, ilmeinä, äänenpainoina. Maria oli päättänyt, ettei ota huolta esille pitääkseen suhteen vanhempiin hyvänä, mutta nyt tilanne näytti menneen aivan pääläelleen. Suhde vanhempiin tuntui kitkaiselta ja säröiseltä. Maria tiesi itsekkin, että hänen eleensä kertoivat huolesta, vaikka suu puhui vanhemmille jotain aivan muuta.

Eräänä iltapäivänä Maria tunsi, että hänen on pakko kertoa huolensa vanhemmille. Kun äiti tuli hakemaan lastansa, ei Maria tuntenut muuta vaihtoehtoa kuin töksäyttää huomaamansa ongelmat vasten äidin kasvoja. Tämä kiireen keskellä ilmaistu sanaröykkiö sai äidin takajaloilleen. Tapahtui juuri niin, kuin Maria oli uumoillutkin! Maria huomasi, että hänen ennakkointinsa oli osunut oikeaan – suhde vanhempiin heikkeni ja toimintamahdollisuudet lapsen tilanteessa tuntuivat vieläkin pienemmiltä. Maria ajatteli, ettei hänen enää koskaan kannata ottaa huolia puheeksi.

TARINAN OPETUS?

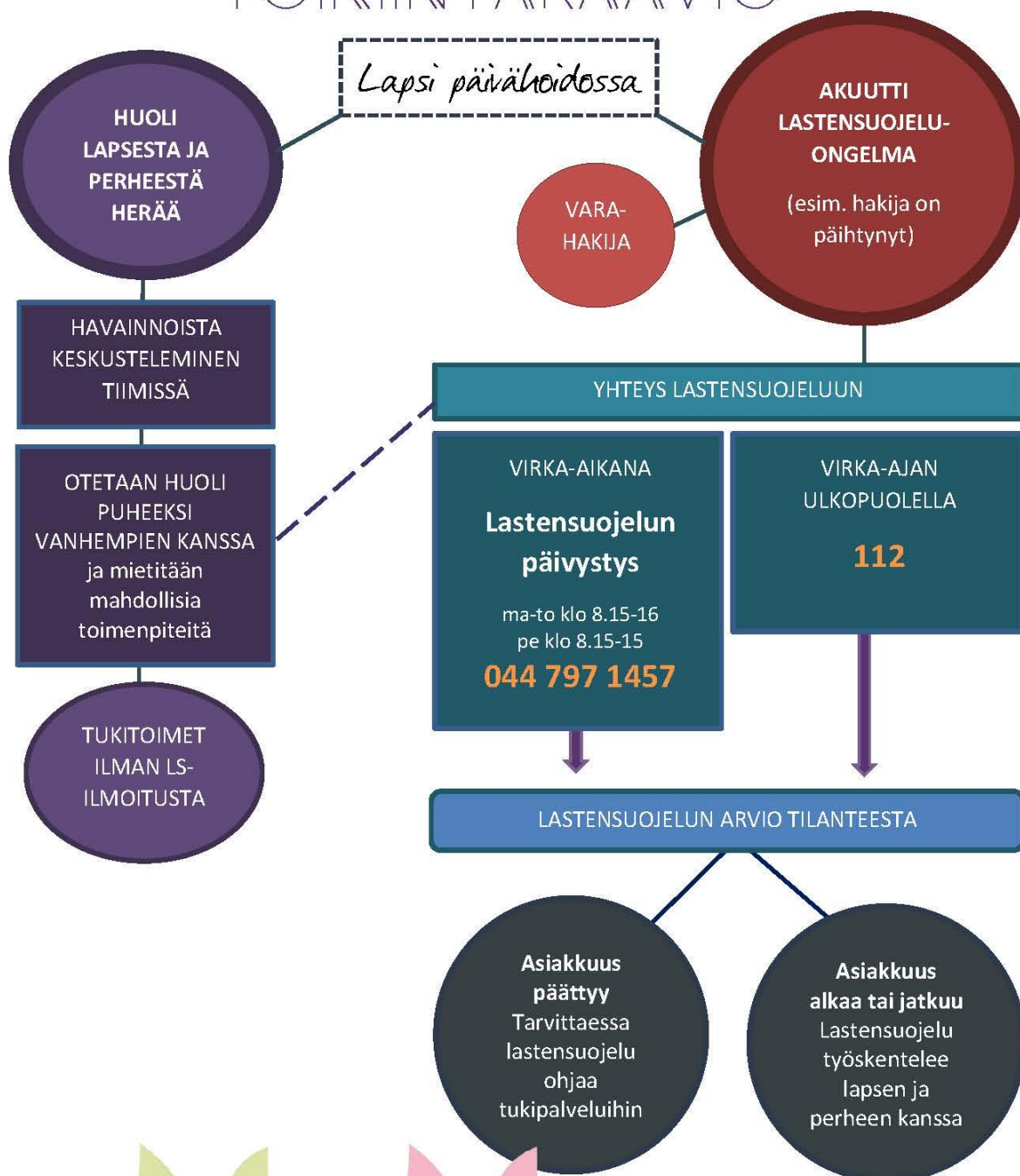
Jos huomaat empiväsi huolen ottamista puheeksi, ei auta, että joku tulee sanomaan: ”lopeta jahkailu ja ota huoli vain puheeksi!”. Ei myöskään auta, että vakuuttelet itsellesi, että puheeksiottotilanne sujuu varmasti ihan hyvin – oma tunne sisällä kertoo jotain ihan muuta.

Kun joku epäröi ottaa huolta esille, hän luultavasti ajattelee, että tilanteesta seuraa ainoastaan vaikeuksia, suhteiden heikkenemistä ja omien toimintamahdollisuuksien kaventumista. Juuri näin luultavasti tuleekin käymään, jos huoli otetaan puheeksi sillä tavalla kuin on ajatellut. Mariallakin oli mielessä jokin tapa, jolla hän toisi huolet esille – mutta juuri tuo tapa sai hänet ennakoimaan hankaluuksia. Tähän on yksinkertainen ratkaisu: **tapa, jolla huoli otetaan puheeksi, täytyy muuttua**. Kun löytyy parempi tapa, myös kuvitelmat ja ennakkointi seurauksista muuttuvat – ”koska tämä tapa ei loukkaa eikä syyllistä, ehkä suhde vanhempiin ei huononekaan!” Näin myös **kynnys huolen puheeksiottamiseen madaltuu**.

A silhouette of a person hanging from a horizontal bar, possibly a pull-up bar, against a sunset sky. The person's arms are raised, and they are holding onto the bar. The sky is a mix of blue, orange, and yellow, with some clouds. The person is in the foreground, and the background shows a body of water and a distant shoreline.

Tahtoisin leikkiä tuulen
kanssa
ja kohota korkealle.
Tahtoisin palasen
taivasta
ja pilviä tyynyn alle.
Tahtoisin juosta kuin
tuulispää
ja löytää sinisen saaren
tai kiivetä korkean
vuoren päälle
ja omistaa
sateenkaaren.
Tahtoisin tanssia
metsässä
ja rakentaa majan
puuhun.
Tahtoisin saada myös
hopealaivan
ja purjehtia kuuhun.

TOIMINTAKAAVIO



MILLOIN ON SYYTÄ HUOLESTUA...

ja harkita lastensuojeluilmoituksen tekemistä

- Lapsen tarpeita laiminlyödään jatkuvasti
- Lapsi on jätetty heitteille (lapsi jätetty hakematta tai jätetty yksin)
- Lapsen vanhemmalla on päihde- ja alkoholiongelma tai hän laiminlyö omaa hoitoaan
- Lapsi on itsetuhoisin
- Lapsen ja vanhemman välillä on vakavia vuorovaikutusongelmia tai lapsi pelkää vanhempansa
- Lapsen pahoinpitely ja seksuaalinen hyväksikäyttö tai niiden epäily tai uhka ovat aina syy ottaa yhteys poliisiin ja/tai lastensuojeluun!

Ilmoitus tulisi tehdä myös havaittaessa **muita vastaavia syitä**, joiden vuoksi lapsen lastensuojelun tarve on syytä selvittää. Jos on epävarma siitä, tulisiko tietyissä tilanteissa tehdä lastensuojeluilmoitus, voi kysyä neuvoa kunnan lastensuojeluviranomaiselta ilmaisematta lapsen henkilöllisyyttä.

KUN KAIKKI ENSISIJAISET TUKITOIMET EIVÄT POISTA HUOLTA, HARKITSE LASTENSUOJELUILMOITUSTA NÄISSÄ TILANTEISSA

- Lapsen hoidossa havaitaan puutteita tai osaamattomuutta
- Lapsen huoltajien jaksamattomuus
- Arjen tukiverkon puuttuminen, kun se vaarantaa lapsen hyvinvoinnin
- Lapsen oma:
 - ❖ mielenterveyden ongelma
 - ❖ käytös muuttuu
 - ❖ huomattava aggressiivisuus
- Lapsi joutuu kantamaan ikätasoonsa nähden suhteetonta vastuuta perheen arjesta, esimerkiksi vanhemman sairauden vuoksi
- Joissakin tilanteissa perheen erittäin heikko taloudellinen tilanne saattaa vaarantaa lapsen huolenpitoa ja terveyttä

MUISTA ILMOITUSVELVOLLISUUS!

Keskustele huolesta esimiehesi tai tiimin kanssa.

Jos lapsi on **välittömässä vaarassa**, lastensuojeluilmoituksen tekemistä **EI** saa viivästyttää! → **ota HETI yhteyttä poliisiin ja lastensuojelun päivystykseen!**

Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on kohteliasta ottaa puheeksi perheen kanssa, elleivät erityiset syyt sitä estä (kuten asian kiireellisyys tai lapsen vaarantuminen).

Vaikka tietäisit lapsella jo olevan lastensuojelun asiakkuus, tulee lastensuojeluilmoitus silti tehdä, jos huoli jatkuu.

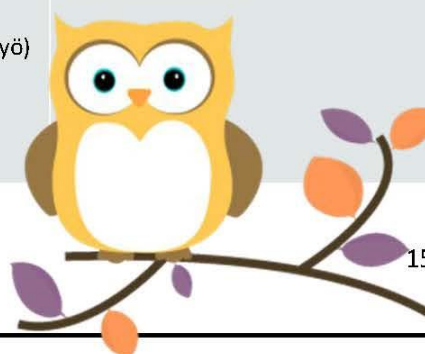
Ilmoitusvelvollisuutta ei myöskään poista arvelu siitä, että jokin muu taho on jo tehnyt lapsesta ilmoituksen.

Muistathan, että velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus menee aina salassapitovelvollisuuden edelle!

Epäselvissä tilanteissa voit konsultoida sosiaaliviranomaisia.

MITEN TOIMIMME, KUN HUOLI HERÄÄ?

ASIA	MITÄ TEHDÄÄN	KUKA TEKEE
Lapsesta herää huoli	<ul style="list-style-type: none"> Huoli tuodaan esille tiimissä. Havainnot kirjataan huolellisesti ylös esimerkiksi huolivihkoon 1-2 viikon ajalta Kirjataan myös mahdollisimman tarkasti, mitä lapsi on kertonut ja mitä häneltä on mahdollisesti kysytty. 	Työntekijä, jolla huoli lapsesta herää Työtiimi
Huoli puheeksi (Jos epäily seksuaalisesta hyväksikäytöstä, HETI yhteys poliisiin ja ls:n päivystykseen! → Ei tietoa epäilylle!)	<ul style="list-style-type: none"> Vanhempien kanssa keskustellaan huolta tuottavasta asiasta. 	Huolen havaitsija
Konsultaatioyhteydenotto tarvittaessa	<ul style="list-style-type: none"> Keskustelu ulkopuolisen asiantuntijan, kuten sosiaalityöntekijän, terveydenhoitajan tai erityislastentarhanopettajan kanssa. 	Huolen havaitsija
Jatkotoimet	<ul style="list-style-type: none"> Jos seurannan jälkeen huoli jatkuu samana tai pahenee, arvioidaan jatkotoimet ja lastensuojeluilmoituksen tarve. 	Huolen havaitsija Työtiimi Pk:n johtaja
Moniammatillinen yhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> Tarvittaessa järjestetään moniammatillinen yhteistyöneuvottelu vanhempien kanssa. Kootaan yhteen eri henkilöiden havainnot ja sovitaan jatkotoimenpiteet. 	Huolen havaitsija Työtiimi Muut yhteistyötahot
Lastensuojeluilmoitus	<ul style="list-style-type: none"> Mikäli huoli edelleen jatkuu, tehdään lastensuojeluilmoitus matalalla kynnyksellä → HUOM! Tieto vanhemmille Sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen. 	Lastensuojeluilmoituksen tekee tavallisesti yksikön esimies
Viranomaisyhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> Ls-ilmoituksen saapuessa, aloittaa sos.tt. lastensuojelutarpeen selvityksen. Sos.tt. on tarvittaessa yhteydessä lapsen hoitopaikkaan. 	Sosiaalityöntekijä Lastensuojelu Varhaiskasvatus
Jatkotoimenpiteet, lastensuojelutarpeen selvittäminen	<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyö jatkuu lapsen, perheen ja varhaiskasvatuksen kanssa. Lastensuojelu arvioi tarvittavat jatkotoimenpiteet (kuten perhetyö) Mikäli huoli jatkuu seurannan jälkeen hoitopaikassa, uusi lastensuojeluilmoitus voi olla tarpeen! 	Sosiaalityöntekijä Varhaiskasvatus



LINKKI- JA KIRJAVINKIT

Aiheeseen liittyvä kirjallisuus

- ❖ Eriksson, E. & Arnkil, T., 2005. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Saatavilla myös pdf-versiona
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90845/URN_ISBN_978-951-33-1792-8.pdf?sequence=1
- ❖ Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö.
- ❖ Nummenmaa, A. & Karila, K. 2011. Ammatilliset keskustelut varhaiskasvatuksessa.

Linkkivinkit

- ❖ Varpu. Lapselle tukea ajoissa. Opettajat ja lastentarhanopettajat ovat avainasemassa lasten hyvinvoinnin ja turvallisen elämän takaajina. Pdf-versio: <http://www.lskl.fi/files/129/A10YZdyp.pdf>
- ❖ Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2009. Varhainen puuttuminen ja dialogisuuden edistäminen huolten vyöhykkeillä. Teoksessa Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Pdf-versio: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c7b3acce5f>

Oppaan tekemisessä käytetyt

LÄHTEET

- ❖ Eriksson, E. & Arnkil, T. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Oppaita 60. Helsinki: Stakes.
- ❖ Forrester, D.; Kershaw, S.; Moss, H. & Hughes, L. 2007. Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents?
- ❖ Lehtinen, M. & Hulkkonen, M. Sosiaalialan agentin käsikirja. 1.painos. Raisio: Raision kaupunki ja Turun ammattikorkeakoulu oy.
- ❖ Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. 1. painos. Helsinki: Edita.
- ❖ Nummenmaa, A. & Karila, K. 2011. Ammatilliset keskustelut varhaiskasvatuksessa. Helsinki: WSOY.
- ❖ Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2009. Varhainen puuttuminen ja dialogisuuden edistäminen huoltien vyöhykkeillä. Teoksessa J. Lammi-Taskula; S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/0e6f5676-9ccf-4490-8496-45c7b3acce5f>
- ❖ Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>
- ❖ Ylöjärven kaupunki, varhaiskasvatus. 2013. Varhaiskasvatus ja lastensuojelu perheen tukena. http://www.ylojarvi.fi/site/assets/files/5789/kun_huoli_her_varhaiskasvatus_ja_lastensuojelu_perheen_tukena-k_sikirja_8_13.pdf

Oppaassa esiintyvät kuvat ja piirroskuvat **Creative Commons** –lisensioituja, ellei toisin mainita.

LIITTEET

HUOLI PUHEEKSI

© Stakes / Arnkil & Eriksson

Huolen puheeksioton ennakointilomake

Lomake on tarkoitettu tueksesi tilanteissa, joissa:

- sinulla on huolta lapsesta/nuoresta
- et ole syystä tai toisesta ottanut asiaa selvästi puheeksi huoltajien kanssa ja
- haluat kehittää huolen ilmaisemista osana työtäsi lasten ja nuorten hyväksi.

Lomakkeessa on kolme osaa:

Ensimmäinen osa A on tarkoitettu täytettäväksi silloin, kun olet valitsemassa tilannetta, jossa aiot kehittää huolenaiheesi puheeksiottamista.

Toinen osa B on tarkoitettu täytettäväksi silloin, kun olet juuri valmistautumassa tapaamaan lapsen/nuoren huoltajan tai huoltajat. Voit käyttää lomaketta myös muiden lapselle tärkeiden aikuisten kanssa.

Kolmas osa C on tarkoitettu täytettäväksi pian tuon tapaamisen jälkeen.

A. Täytettäväksi, kun valitset tilannetta (kysymykset 1-3)

1a. Perustiedot lapsesta/nuoresta, perheestä (ilman tunnistetietoja)

1b. Perustiedot sinusta: toimipisteesi, ammattisi

2. Keitä perheenjäseniä tapaat ja mitä teet heidän kanssaan?

3a. Mistä olet huolissasi lapsen/nuoren tilanteessa?

3b. Mitä tapahtuu, jos et ota huoltasi puheeksi?

3 c. Mille vyöhykkeelle huolesi sijoittuu? (rastita)

☐ Pieni huoli

☐ Harmaa vyöhyke

☐ Suuri huoli

© Stakes / Arnkil & Eriksson

B. Täytettäväksi ennen tapaamista (kysymykset 4-8)

4. Missä asioissa (arviosi mukaan) lapsen/nuoren huoltaja(t) kokee saavansa sinulta tukea? Onko asioita, joissa hän (he) voi kokea sinut uhkaavaksi?

Tuki:

Uhka:

5a. Mitä voimavaroja lapsessa/nuoressa ja hänen tilanteessaan näet ja mitä voisit niistä kertoa huoltajalle/huoltajille?

5b. Mitä sinä ja huoltaja(t) voisitte tehdä tahoillanne ja/tai yhdessä lapsen/nuoren tilanteen parantamiseksi?

6. Miten otat huolesi ja yhteistyötoiveesi esille? Sanoita; mieti vaihtoehtoisia tapoja ilmaista huolesi, se miten kerrot voimavaroista ja ehdotat yhteistyötä.

7a. Ennakoi, mitä tapahtuu puheeksiottamistilanteessa. Kuka reagoi ja miten?

7b. Ennakoi, mihin puheeksiottaminen johtaa lähitulevaisuudessa.

Jos ennakoit, että puheeksiottaminen heikentää mahdollisuuksia huojentaa lapsen/nuoren tilannetta, palaa pohtimaan a) missä todella tarvitset huoltajan/huoltajien apua ja b) miten saat tuon avun; eli sanoita yhteistyötarjouksesi uudestaan.

8. Millainen tila tai aika olisi tällaiselle kohtaamiselle otollinen eli milloin ja missä otat asian puheeksi?

© Stakes / Arnkil & Eriksson

C. Täytettäväksi pian tapaamisen jälkeen (kysymykset 9-11)

9. Miten toteutit puheeksiottamisen?

10. Mitkä olivat tunnelmasi puheeksioton

a) alla

b) aikana

c) jälkeen

11a. Katso ennakoitteesi kysymyksessä nro 7. Tapahtuiko niin kuin ennakoit vai jotakin muuta? Koitko jotain yllättävää?

11b. Miltä toiminta lapsen/nuoren tilanteen helpottamiseksi nyt näyttää? Mitkä herättää toiveikkuuttasi? Mikä huolestuttaa edelleen?

11c. Mitä aiot tehdä tämän huolesi vähentämiseksi?